

管理 **Oracle CRM On Demand**

20 版

2012 年 6 月

ORACLE®

Copyright (C) 2005, 2012, Oracle 和 (或) 其關係機構。保留一切權利。

本軟體與相關說明文件是依據含有使用及保密限制事項的授權協議所提供，受智慧財產法律保護。除了授權協議中明確許可與法律允許之外，您不能以任何形式，或以任何方式使用、複製、重製、翻譯、廣播、修改、授權、傳輸、散發、展覽、執行、發行或顯示任何部份。不得對本軟體進行還原工程 (reverse engineering)、反向組譯 (disassembly) 或解編 (decompilation)，但若按法律所需取得互通性 (interoperability)，則不在此限。

本文件中的資訊如有變更恕不另行通知，且不擔保沒有任何錯誤。如果您發現任何錯誤，請來函告知。

如果本軟體或相關說明文件是提供予美國政府或代表美國政府的授權使用者，則適用下列條例：

U.S. GOVERNMENT RIGHTS

Programs, software, databases, and related documentation and technical data delivered to U.S. Government customers are "commercial computer software" or "commercial technical data" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, the use, duplication, disclosure, modification, and adaptation shall be subject to the restrictions and license terms set forth in the applicable Government contract, and, to the extent applicable by the terms of the Government contract, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software License (December 2007). Oracle America, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

本軟體或硬體是為各類資訊管理應用程式的一般使用所開發。不適用開發或用於任何危險的用途，包括可能造成個人傷害的用途。如果您將本軟體或硬體應用於危險用途，則應採取適當的防範措施，包括保全、備份、儲備和其他措施以確保使用安全。Oracle Corporation 和其關係公司聲明對將本軟體或硬體應用於危險用途所造成之損害概不負任何責任。

Oracle 和 Java 是 Oracle 和 (或) 其關係公司的註冊商標。其他名稱為各商標持有人所擁有之商標。

Intel 和 Intel Xeon 是 Intel Corporation 的商標或註冊商標。所有 SPARC 商標的使用皆經過授權，且是 SPARC International, Inc. 的商標或註冊商標。AMD、Opteron、AMD 標誌與 AMD Opteron 標誌是 Advanced Micro Devices 的商標或註冊商標。UNIX 是 The Open Group 的註冊商標。

本軟體或硬體與說明文件可能提供第三方內容、產品和服務的存取途徑與資訊。Oracle Corporation 和其關係公司明文聲明對第三方網站所提供的內容、產品與服務不做保證，且不負任何責任。Oracle Corporation 和其關係公司對於您存取或使用第三方的內容、產品或服務所引起的任何損失、費用或損害亦不負任何責任。

內容

管理 Oracle CRM On Demand 7

管理 Oracle CRM On Demand 的程序	11
在設定時使用管理員範本	13
關於 Oracle CRM On Demand 中的用途追蹤	14
公司管理	15
公司資料檔	15
會計行事曆管理	32
幣別定義	35
公司稽核	38
提醒管理	41
服務分配管理	43
地址管理	48
應用程式自訂	54
記錄類型應用程式自訂頁面	55
在頁標中顯示外部網頁	96
關於自訂 Web 小程序	98
建立自訂 Web 小程序	99
建立與管理動作列配置	103
建立全域 Web 小程序	104
設定 RSS 摘要 Web 小程序的範例	105
上傳客戶端附屬延伸	107

為公司自訂我的首頁	109
建立新佈景主題	110
在我的首頁中啟用自訂報表	113
重新命名記錄類型	114
變更記錄類型的圖示	115
新增記錄類型	115
關於欄位、選擇清單和分析指標	118
關於附件組態	118
關於自訂物件的多對多關係	121
使用者管理與存取控制	122
使用者管理	124
合作夥伴自助式管理	141
存取權資料檔管理	146
角色管理	177
工作簿管理	186
群組管理	222
銷售地區管理	227
商務程序管理	228
程序管理	230
工作流程組態	239
工作流程監視器	274
資料規則與指派	280
資料管理工具	305
匯入與匯出工具	305
批次刪除佇列頁面	491
批次指派工作簿佇列頁面	492
關於整合事件	492

建立整合事件佇列	493
管理整合事件設定	494
內容管理	495
設定產品分類	496
設定公司產品	497
設定 PRM 的價目表	499
管理公司的附件	502
設定評估問卷底稿	502
生命科學管理	508
管理智慧型電訪範本	509
設定可發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數上限	511
授權聯絡人收到樣品	512
Expression Builder	514
關於 Expression Builder	514
使用 Expression Builder	515
關於運算式	517
Expression Builder 中的資料類型	520
Expression Builder 運算子	522
Expression Builder 函數	526
Expression Builder 範例	572

索引 575

管理 Oracle CRM On Demand

使用「管理員」頁面來設定及自訂 Oracle CRM On Demand。如需有關管理 Oracle CRM On Demand 的詳細資訊，請參閱下列各節：

本節內容	說明的任務
公司管理 (頁數 15)	設定公司資料檔及通用預設值 (頁數 16) 驗證授權狀態及有效的使用者 (頁數 24) 定義公司的密碼控制 (頁數 25) 重設所有密碼 (頁數 30) 啟用語言 (頁數 31) 定義自訂會計行事曆 (頁數 33) 管理幣別 (頁數 35) 檢閱所有使用者的登入活動 (頁數 38) 限制使用 IP 位址 (頁數 31) 檢閱公司的資源使用情形 (頁數 39) 使用主要稽核追蹤來檢閱稽核追蹤變更 (頁數 39) 公佈全公司的提醒 (頁數 41) 檢視您公司的服務分配用途 (頁數 44) 檢視歷史服務分配用途 (請參閱 " 檢視歷史服務分配用量 " 頁數 45) 設定服務分配的提醒 (頁數 46) 檢視檔案與記錄使用狀況資訊 (頁數 46) 將未共用地址轉換為共用地址 (頁數 48) 關閉共用地址時的考量 (頁數 51) 關閉共用地址前先更新使用者存取與管理地址的權限 (頁數 51) 使用編輯關係設定未共用地址的地址類型 (頁數 52) 地址的存取權資料檔與角色設定 (頁數 53)
應用程式自訂 (頁數 54)	記錄類型設定的任務 建立與編輯欄位 (請參閱 " 建立和編輯欄位 " 頁數 66) 管理已啟用複製設定 (請參閱 " 管理「已啟用複製」設定 " 頁數 69) 設定自訂欄位整合標籤 (頁數 70)

本節內容	說明的任務
	<p>設定 Web 連結 (頁數 70)</p> <p>重新命名欄位 (頁數 73)</p> <p>使用索引自訂欄位 (頁數 73)</p> <p>將設定還原為預設值 (頁數 76)</p> <p>變更選擇清單值 (頁數 76)</p> <p>自訂相關項目配置 (頁數 78)</p> <p>自訂靜態頁面配置 (頁數 79)</p> <p>重新命名欄位區段標題 (請參閱 "重新命名欄位標題" 頁數 81)</p> <p>建立 Web 小程式 (頁數 82)</p> <p>定義層疊選擇清單 (頁數 84)</p> <p>管理搜尋配置 (頁數 85)</p> <p>管理清單存取和清單順序 (頁數 87)</p> <p>建立首頁自訂報表 (頁數 88)</p> <p>建立記錄首頁配置 (頁數 90)</p> <p>自訂稽核追蹤 (頁數 91)</p> <p>指定動態頁面配置 (頁數 93)</p> <p>應用程式設定的任務</p> <p>在頁標中顯示外部網頁 (頁數 96)</p> <p>建立與管理動作列配置 (頁數 103)</p> <p>建立全域 Web 小程式 (頁數 104)</p> <p>上傳客戶端附屬延伸 (頁數 107)</p> <p>為公司自訂我的首頁 (頁數 109)</p> <p>建立新佈景主題 (頁數 110)</p> <p>在我的首頁中啟用自訂報表 (頁數 113)</p> <p>重新命名記錄類型 (頁數 114)</p> <p>變更記錄類型的圖示 (頁數 115)</p> <p>新增記錄類型 (頁數 115)</p>

本節內容	說明的任務
使用者管理與存取控制 (頁數 122)	<p>設定使用者 (頁數 125)</p> <p>設定使用者的銷售配額 (頁數 134)</p> <p>設定使用者的依記錄類型預設工作簿 (請參閱 "設定使用者依據記錄類型的預設工作簿" 頁數 134)</p> <p>變更使用者的使用者 ID (頁數 135)</p> <p>重設使用者的密碼 (頁數 135)</p> <p>檢閱使用者的登入活動 (頁數 136)</p> <p>檢閱使用者的安全性相關活動 (頁數 136)</p> <p>管理委派使用者 (管理員) (頁數 138)</p> <p>建立使用者的存貨期間 (頁數 140)</p> <p>停用使用者 (頁數 140)</p> <p>設定使用者 (合作夥伴) (頁數 142)</p> <p>變更使用者的使用者 ID (合作夥伴) (頁數 144)</p> <p>重設使用者的密碼 (合作夥伴) (頁數 145)</p> <p>停用使用者 (合作夥伴) (頁數 145)</p> <p>設定存取權資料檔的程序 (頁數 174)</p> <p>新增角色 (頁數 182)</p> <p>設定群組 (頁數 225)</p> <p>設定銷售地區 (頁數 227)</p> <p>設定工作簿的程序 (頁數 204)</p> <p>驗證管理員角色的工作簿設定 (請參閱 "確認管理員角色的工作簿設定" 頁數 205)</p> <p>建立工作簿類型和工作簿使用者角色 (頁數 208)</p> <p>設定記錄所有權模式 (頁數 209)</p> <p>建立工作簿和工作簿階層 (頁數 210)</p> <p>將使用者與工作簿建立關聯 (頁數 211)</p> <p>建立工作簿的存取權資料檔 (請參閱 "建立工作簿的存取資料檔" 頁數 214)</p> <p>啟用公司的工作簿 (頁數 215)</p> <p>啟用使用者和使用者角色的工作簿 (頁數 216)</p> <p>將工作簿新增至記錄詳細資料頁面配置 (請參閱 "新增工作簿至記錄詳細資料頁面配置" 頁數 218)</p> <p>指派記錄至工作簿 (頁數 219)</p>

本節內容	說明的任務
商務程序管理 (頁數 228)	<p>建立程序 (頁數 235)</p> <p>新增轉換狀態至程序 (請參閱 "將轉換狀態新增至程序" 頁數 235)</p> <p>限制程序 (頁數 237)</p> <p>設定轉換狀態的欄位設定 (頁數 237)</p> <p>啟用相關記錄類型的存取控制 (頁數 238)</p> <p>建立工作流程規則 (頁數 249)</p> <p>建立工作流程動作：指派工作簿 (頁數 254)</p> <p>建立工作流程動作：建立任務 (頁數 258)</p> <p>建立工作流程動作：建立整合事件 (頁數 256)</p> <p>建立工作流程動作：傳送電子郵件 (頁數 262)</p> <p>建立工作流程動作：更新值 (頁數 266)</p> <p>建立工作流程動作：等待 (頁數 267)</p> <p>變更工作流程規則動作的順序 (頁數 270)</p> <p>變更工作流程規則的順序 (頁數 271)</p> <p>停用工作流程規則與動作 (頁數 272)</p> <p>刪除工作流程規則與動作 (頁數 273)</p> <p>檢視工作流程例項 (頁數 276)</p> <p>刪除工作流程監視器中的例項 (頁數 277)</p> <p>設定指派規則 (頁數 283)</p> <p>在潛在客戶轉換期間對應其他欄位 (頁數 289)</p> <p>建立潛在客戶轉換配置 (頁數 290)</p> <p>設定預測定義 (頁數 292)</p> <p>更新預測定義 (頁數 297)</p> <p>設定銷售流程、分類及指導 (頁數 298)</p> <p>自訂公司的產業清單 (頁數 305)</p>
資料管理工具 (頁數 305)	<p>資料匯入的準備工作 (頁數 346)</p> <p>在匯入期間連結記錄 (頁數 340)</p> <p>匯入您的資料 (頁數 465)</p> <p>檢閱匯入結果 (頁數 469)</p> <p>匯出您的資料 (頁數 470)</p> <p>檢閱匯出結果 (頁數 472)</p>

本節內容	說明的任務
	Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式 (頁數 477) Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式 (頁數 473) 建立整合事件佇列 (頁數 493) 管理整合事件設定 (頁數 494) 管理個人擷取定義 (頁數 479)
內容管理 (頁數 495)	設定產品分類 (頁數 496) 設定公司產品 (頁數 497) 設定 PRM 的價目表 (頁數 499) 管理公司的附件 (頁數 502) 設定評估問卷底稿 (頁數 502) 設定報表資料夾
Web 服務整合 (頁數 474)	下載 WSDL 和結構描述檔案 (頁數 474) 檢閱 Web 服務使用狀況 (頁數 476)
生命科學管理 (頁數 508)	管理智慧型電訪 (請參閱 "管理智慧型電訪範本" 頁數 509) 設定可發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數上限 (頁數 511) 授權聯絡人接收樣品 (請參閱 "授權聯絡人收到樣品" 頁數 512)

此外，管理員通常可以執行下列作業：

- 建立管理員自己要使用或全公司散發的自訂報表。如需指示，請參閱「報表」。
- 建立全公司散發的篩選清單。如需指示，請參閱使用清單。

如需使用 Oracle On Demand Expression Builder 的詳細資訊，請參閱「[Expression Builder](#)」(請參閱 "[Expression Builder](#)" 頁數 514)。

管理 Oracle CRM On Demand 的程序

Oracle CRM On Demand 中的「管理員」頁面可讓您管理 Oracle CRM On Demand 部署至使用者的作業，並且可管理您的資料需求之設定作業。使用「管理員」頁面，您就可以自訂 Oracle CRM On Demand 的外觀以符合特定的業務需求。請使用下列準則以管理 Oracle CRM On Demand 的部署作業：

1 檢閱所有可用的資源。

在您設定新的 Oracle CRM On Demand 部署作業之前，請先檢閱下列資源：

- 閱讀 *Oracle CRM On Demand 管理員預覽指南*。本指南可供所有公司管理員使用，並且提供有關如何啟用 Oracle CRM On Demand 中的功能之資訊。如需有關如何存取 *Oracle CRM On Demand 管理員預覽指南* 的詳細資訊，請按一下 Oracle CRM On Demand 中的「訓練與支援」連結。

- 按一下 Oracle CRM On Demand 中的「訓練與支援」連結，檢閱附加工具、範本、檢查清單、Web 研討會與指南。
- 註冊由 Oracle University 所提供的「管理要點」課程。

2 評估您的業務處理與使用者在組織內的角色。

檢閱「我的 Oracle 支援」上可取得的 *Oracle CRM On Demand 管理員首度展示指南*。下載並使用「自訂欄位設定範本」，從頭開始適當地規劃您的部署作業。「自訂欄位設定範本」可在「我的 Oracle 支援」的「訓練與支援中心」裡的「工具與範本」頁面中取得。

- 考慮下列因素與功能，定義資料可見度與資料加密的方式：
 - **存取權資料檔**。如需詳細資訊，請參閱[存取權資料檔管理](#)（頁數 146）。
 - **團隊**。如需詳細資訊，請參閱[共享記錄（團隊）](#)。
 - **工作簿**。如需詳細資訊，請參閱[工作簿管理](#)（頁數 186）。
 - **供管理者閱覽**。如需詳細資訊，請參閱[設定公司資料檔及通用預設值](#)（頁數 16）。
- 定義資料模型與相關欄位。評估哪些報表需要趨勢分析、即時趨勢分析與其支援的記錄類型。
- 定義下列與驗證資料及與資料互動關聯的處理：
 - 設定銷售處理。如需詳細資訊，請參閱[設定銷售處理、分類及指導](#)（請參閱 "[設定銷售流程、分類及指導](#)" 頁數 298）。
 - 定義潛在客戶轉換配置與欄位映射。如需詳細資訊，請參閱[潛在客戶轉換管理](#)（頁數 288）。
 - 定義欄位驗證。如需詳細資訊，請參閱[關於欄位管理](#)（頁數 57）。
 - 定義工作流程處理。如需詳細資訊，請參閱[業務處理管理](#)（請參閱 "[商務程序管理](#)" 頁數 228）。
 - 整合 Oracle CRM On Demand 及 Web 服務。如需詳細資訊，請參閱 [Web Services 整合](#)（請參閱 "[Web 服務整合](#)" 頁數 474）。
- 定義「客戶測試環境」（CTE）及任何用來訓練及測試的其他環境。

3 設定您的公司。

每一間公司都是獨特的。在 Oracle CRM On Demand 中，您可以自訂許多公司環境，使其符合您的業務設定。

- 設定您公司的會計年度、語言、幣別、匯率等等。
- 要求合適的存取權與 CTE。如需有關設定您公司的詳細資訊，請參閱[設定公司資料檔及全域預設值](#)（請參閱 "[設定公司資料檔及通用預設值](#)" 頁數 16）。

4 設定您的使用者資料檔。

公司中的使用者具有特定的角色與職責。有些使用者可以存取某些資料，而其他使用者則不行。在您加入這些使用者之前，請先為每一種使用者類型設定可見度與角色。

- 設定您公司的存取權資料檔。如需詳細資訊，請參閱[存取權資料檔管理](#)（頁數 146）。
- 為您的 Oracle CRM On Demand 使用者設定角色。如需詳細資訊，請參閱[新增角色](#)（頁數 182）。
- 設定您的可見度模型，例如工作簿、團隊等等。如需詳細資訊，請參閱[工作簿管理](#)（頁數 186）與[共享記錄（團隊）](#)。

5 設定資料模型，例如加入或重新命名欄位、記錄類型等等。

12 管理 Oracle CRM On Demand 20 版

公司內的資料要求也是獨特的。在 **Oracle CRM On Demand** 中，您可以將新欄位加入現有的記錄類型、重新命名欄位以符合您的業務條款，或加入新的自訂記錄類型。在您開始加入資料之前，請先進行下列作業：

- 加入您資料模型定義所需的新欄位與記錄類型。如需詳細資訊，請參閱[建立及編輯欄位](#) (請參閱 "[建立和編輯欄位](#)" 頁數 66)與[新增記錄類型](#) (頁數 115)。
- 重新命名欄位與記錄類型，以符合您的特定業務條款。如需詳細資訊，請參閱[重新命名欄位](#) (頁數 73)與[重新命名記錄類型](#) (頁數 114)。
- 填入選擇清單。您可以使用匯入功能，快速將大量選擇清單值匯入選擇清單欄位。如需詳細資訊，請參閱[變更選擇清單值](#) (頁數 76)。
- 設定配置。僅顯示每一種角色所需的欄位並使用動態配置。如需詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面配置](#) (頁數 79)與[指定動態頁面配置](#) (頁數 93)。
- 設定您的處理，例如工作流程、銷售處理等等。如需詳細資訊，請參閱[業務處理管理](#) (請參閱 "[商務程序管理](#)" 頁數 228)與[設定銷售處理、分類及指導](#) (請參閱 "[設定銷售流程、分類及指導](#)" 頁數 298)。
- 設定角色的清單。前 10 份清單會在使用者的首頁上顯示。建議不要讓清單傳回大量資料。25 至 100 筆記錄是日常作業建議的可管理記錄數量。也建議您執行下列作業：
 - 儘可能使用索引欄位。
 - 在清單中包含使用者想經常更新的欄位。
 如需有關設定清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單](#)。

6 以產生報表的方式，提供有關業務矩陣的資訊。

使用 **Oracle CRM On Demand** 中的「報表」功能，產生與您的業務需求有關的自訂報表，然後使其可供使用者存取。如需有關報表的詳細資訊，請參閱[關於報表](#)。

7 匯入您的資料與使用者。

使用匯入功能將舊有系統資料匯入 **Oracle CRM On Demand**。您可以匯入所有使用者，或透過「使用者管理」頁面手動將其全部加入。當使用者加入時，他們會收到包含存取 **Oracle CRM On Demand** 的臨時密碼之電子郵件，因此可以立即開始使用。如需有關匯入資料的詳細資訊，請參閱[匯入和匯出工具](#) (請參閱 "[匯入與匯出工具](#)" 頁數 305)。

在設定時使用管理員範本

您可以使用管理員設定範本來協助您組織公司的資訊，並有效率地實作 **Oracle CRM On Demand**。

在範本中輸入資訊後，您可以在設定與自訂應用程式時，使用範本做為參考。

存取管理員設定範本

8 按一下您所要範本的連結。

在下列區段中會顯示可用範本的連結。

9 將範本儲存至電腦。

10 開啟已儲存的檔案。

關於 Oracle CRM On Demand 中的用途追蹤

用途追蹤功能讓公司能監督並分析 Oracle CRM On Demand 應用程式的使用情形，包含使用者使用情形、應用程式使用情形以及設定與組態詳細資訊。此功能也提供一些用途追蹤的預建報表，可回報 Oracle CRM On Demand 使用情形。除了預建的報表以外，Oracle CRM On Demand Answers 中的「分析」區域也提供「用途追蹤分析」主題範圍，讓想要進一步分析 Oracle CRM On Demand 使用情形的公司使用。

例如，您可能想要建立提供下列資訊的報表：

- 過去 30 天內皆未登入的使用者
- 過去 30 天內未建立、更新或刪除任何記錄的記錄類型
- Oracle CRM On Demand 中已建立的工作流程規則、自訂欄位及自訂頁標數量

提示：如需有關檢閱 Web 服務使用情形的詳細資訊，請參閱[檢閱 Web 服務使用狀況](#)（頁數 476）。

若要存取預建用途追蹤報表，並建立「用途追蹤分析」主題範圍中的新報表，您的使用者角色中必須具有「用途追蹤」權限。根據預設，公司管理員的角色會啟用「用途追蹤」權限。

關於用途追蹤權限

公司管理員可依需要為其他使用者角色啟用「用途追蹤」權限。然而，在為某個使用者角色啟用「用途追蹤」權限之前，請將啟用此權限後的下列情形列入考量：

- 使用者角色中具有「用途追蹤」權限的使用者可存取 Oracle CRM On Demand Answers 中的「用途追蹤分析」主題範圍，也可存取用途追蹤的預建報表。
- 用途追蹤資料的存取不會受到其他存取設定（例如，存取資料檔與使用者角色中記錄類型的存取設定）保護。因此，使用者角色中具有「用途追蹤」權限的使用者可以存取所有「用途追蹤分析」主題範圍中的用途追蹤資料。

因為您公司的一些使用情形資料可能是敏感資料，所以您必須確保只將「用途追蹤」權限授予給適當的使用者。

- 用途追蹤報告可能會造成系統資源的密集使用。

如果您想要將用途追蹤報表提供給特定使用者，但是您不希望這些使用者擁有「用途追蹤分析」主題範圍與預建報表的完整存取權限，請考慮建立包含相關資料的自訂報表。如此一來，您就可以將自訂報表儲存在共用報表資料夾中，並只授予使用者存取共用資料夾的權限。

在 Oracle CRM On Demand 中，若要檢視有關服務分配用途的資料，請參閱[檢視您公司的服務分配用途](#)（頁數 44）與[檢視歷史服務分配用途](#)（請參閱 "[檢視歷史服務分配用量](#)" 頁數 45）；而如需有關檔案與記錄用途的資料，請參閱[檢視檔案與記錄使用狀況資訊](#)（頁數 46）。

相關主題

如需有關「用途追蹤分析」主題範圍與報表的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [關於預建報表](#)
- [用途追蹤分析主題範圍](#)
- [Answers 入門](#)（自訂報表）

公司管理

在您開始之前。除非另有指示，若要執行「公司管理」區段中所說明的程序，您的角色必須具備「管理公司資料檔」權限。

按一下主題，即可查看「公司管理」相關程序的逐步指示：

- [設定公司資料檔及通用預設值](#) (頁數 16)
- [驗證授權狀態及有效的使用者](#) (頁數 24)
- [定義公司的密碼控制](#) (頁數 25)
- [重設所有密碼](#) (頁數 30)
- [啟用語言](#) (頁數 31)
- [定義自訂會計行事曆](#) (頁數 33)
- [管理幣別](#) (頁數 35)
- [檢閱所有使用者的登入活動](#) (頁數 38)
- [限制使用 IP 位址](#) (頁數 31)
- [檢閱公司的資源使用情形](#) (頁數 39)
- [使用主要稽核追蹤來檢閱稽核追蹤變更](#) (頁數 39)
- [公佈全公司的提醒](#) (頁數 41)
- [檢視您公司的服務分配用途](#) (頁數 44)
- [檢視歷史服務分配用途](#) (請參閱 "[檢視歷史服務分配用量](#)" 頁數 45)
- [設定服務分配的提醒](#) (頁數 46)
- [檢視檔案與記錄使用狀況資訊](#) (頁數 46)
- [將未共用地址轉換為共用地址](#) (頁數 48)
- [關閉共用地址時的考量](#) (頁數 51)
 - [關閉共用地址前先更新使用者存取與管理地址的權限](#) (頁數 51)
- [使用編輯關係設定未共用地址的地址類型](#) (頁數 52)
- [地址的存取權資料檔與角色設定](#) (頁數 53)

公司資料檔

公司資料檔的設定作業包括：

- [設定公司資料檔及通用預設值](#) (頁數 16)
- [驗證授權狀態及有效的使用者](#) (頁數 24)
- [定義公司的密碼控制](#) (頁數 25)
- [重設所有密碼](#) (頁數 30)

■ [啟用語言](#) (頁數 31)

■ [限制使用 IP 位址](#) (頁數 31)

設定公司資料檔及通用預設值

公司資訊與通用預設值都是透過「公司資料檔」頁面設定的。

公司資訊。您可以輸入或編輯您的公司名稱、出貨地址和帳單地址、電話號碼，以及主要聯絡人。如果您註冊試用期，就會從您的註冊資料帶入您公司的某些資訊。

通用預設值。您可以定義整個公司的預設值，使用者可以覆寫這些預設值。

注意：公司管理員可變更「國家」設定。如果您變更「國家」設定，請通知「客戶關懷中心」，他們才能採取必要的步驟來更新您「時區」設定、報表及儀表板。唯有聯絡「客戶關懷中心」才能變更「語言」、「幣別」及「時區」。

在您開始之前。若要了解這些設定會造成的影響，請參閱「關於使用者的資料檔設定」。

若要執行這個程序，您的角色必須包含「管理公司資料檔」權限。

編輯公司資料檔

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司資料檔」區段中，按一下「公司資料檔」連結。
- 4 在「公司資料檔」頁面中，按一下「編輯」按鈕（或使用內嵌編輯），然後進行變更。
- 5 儲存記錄。

此表格說明出現的某些欄位。

欄位	說明
公司主要資訊	
公司登入 ID	您公司的唯一識別碼。建立新的使用者時，這是使用者之「使用者登入 ID」(公司登入 ID/使用者 ID) 的第一個部分。

欄位	說明
主要聯絡人	<p>ADMIN 的預設值或從公司登入之第一個使用者別名的預設值，但是可以變更為任何使用者。產品更新與其他重要資訊會傳送給主要聯絡人。</p> <p>若要解決無法取得主要聯絡人的情況，您可以輸入通訊群組清單作為主要聯絡人的電子郵件地址，如此一來，在發生系統錯誤或有其他重要資訊時，就會通知多個使用者。您可以透過下列兩種方式之一來進行這項動作：</p> <ul style="list-style-type: none"> 您可以輸入現有的通訊群組清單作為主要聯絡人使用者記錄上的電子郵件地址。然而，請記住，如果主要聯絡人在系統上設定的動作會自動傳送電子郵件到其電子郵件地址，整個通訊群組清單都會收到通知。 您可以建立新的「虛擬」使用者，將其命名為「DistributionList」或類似名稱，然後輸入通訊群組清單作為該虛擬使用者使用者記錄上的電子郵件地址。在此情況下，您其中一個授權就會專門進行此作業。 <p>附註：您無法將指定為主要聯絡人的使用者狀態設為無效。您必須先選取另一位使用者作為主要聯絡人，才能將原始主要聯絡人的狀態變更為「無效」。</p>
公司設定	
預設語言	<p>讓您使用者當做預設值使用的語言。您可以啟用其他語言，讓使用者可以針對自己的用途變更設定。如需有關如何新增語言的資訊，請參閱啟用語言（頁數 31）。</p> <p>若要更新此欄位，請聯絡「客戶關懷中心」。</p>
預設地區設定	<p>讓您的使用者當做預設值使用的地區設定。使用者可以隨時從「使用者資料檔」頁面，針對自己的用途變更設定。這些設定會決定日期、時間、幣別、數字，以及電話號碼的格式。</p>
預設幣別	<p>讓您的使用者當做預設值使用的幣別。您可以啟用其他幣別，讓使用者可以針對自己的用途變更設定（請參閱管理幣別（頁數 35））。不過此處所設定的幣別會決定整個公司用於預測的預設幣別。</p> <p>若要更新此欄位，請聯絡「客戶關懷中心」。</p>
預設時區	<p>您公司的預設時區。</p> <p>產生預測之類的某些功能會使用託管設備的時區，而非這個預設時區。請聯絡「客戶關懷中心」找出此時區。其他地區的使用者可以選擇使用在「使用者資料檔」頁面上設定的當地時區。</p> <p>若要更新此欄位，請聯絡「客戶關懷中心」。</p>
記錄預覽模式	<p>您公司的預設記錄預覽模式。您可以啟用記錄預覽功能，並指定預覽視窗的開啟方式。根據您在此欄位中所選取的設定，當使用者將指標放在記錄連結上，或當其按一下在指標放置記錄連結上所出現的預覽圖示時，預覽視窗會開啟。</p> <p>預覽視窗會顯示記錄「詳細資料」頁面的第一個區段。您也可以在此欄位中選取「關閉」，選擇停用記錄預覽功能。根據預設，為新公司初次設定 Oracle CRM On Demand 時，</p>

欄位	說明
	<p>此欄位設為「按一下預覽圖示」。</p> <p>使用者可以在「個人詳細資料」頁面上指定不同的記錄預覽模式，覆寫公司預設設定。</p>
內嵌編輯已啟用	<p>啟用或停用內嵌編輯功能。</p> <p>當內嵌編輯功能已啟用時，使用者就可以直接在「清單」頁面和「詳細資料」頁面上編輯欄位（亦即，不需要開啟記錄的「編輯」頁面）。</p> <p>記錄「清單」頁面、記錄「詳細資料」頁面，以及主要記錄「詳細資料」頁面上許多的連結記錄都會支援內嵌編輯。</p> <p>請注意，連結記錄中的下列欄位類型無法從主要記錄「詳細資料」頁面進行編輯：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 未出現在連結的記錄本身「詳細資料」頁面上的欄位 ■ 計算的欄位，例如「全名」 ■ 連結的記錄「編輯」頁面上的唯讀欄位 <p>此外，如果相同的連結記錄可以在多筆主要記錄中顯示，隸屬關係的欄位就可以進行編輯。不過，屬於連結記錄本身的欄位則無法編輯。以客戶記錄上的「客戶團隊」相關清單為例，「團隊角色」欄位可以編輯，因為此欄位是客戶與團隊成員之間關係的一部分。不過，「姓氏」和「名字」欄位則無法編輯，因為它們屬於（團隊成員）使用者記錄。</p>
訊息中心已啟用	<p>控制：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 「訊息中心」是否出現在「動作」列中。 ■ 「附註」圖示和附註清單是否可在「記錄詳細資料」頁面取得。 ■ 使用者是否可以使用「訊息中心」小組件。
記錄類型可稽核欄位	<p>您可稽核的每個物件欄位數目上限，並且顯示為唯讀欄位。預設值是 35，但是公司管理員可變更此值。</p> <p>附註：在稽核每個附加欄位情況下，當欄位變更時，資料庫中一定會建立另一筆記錄。若是一次稽核太多個欄位，則會在儲存稽核記錄時影響系統效能。</p>
稽核到期（天數）	<p>欄位稽核記錄在永久刪除之前的時間，單位是天數。公司管理員可將此值設定為 1 到 90 天之間的值。若要檢視為公司設定的值，請前往「公司資料檔」頁面的「公司安全性設定」區段。請注意，零（0）值表示沒有永久刪除的欄位稽核記錄。唯有 Oracle CRM On Demand 客戶關懷中心可將值設定為 0。公司管理員必須具有「管理員欄位稽核」權限才能變更此設定。</p>
相關資訊格式	<p>在記錄「詳細資料」頁面上，選取相關資訊區段的預設格式。</p> <p>相關資訊區段可顯示為清單，或顯示為使用者按一下即可檢視清單的頁標。您也可為每個角色設定「相關資訊格式」選項的預設設定。使用者的角色若具有「個人化相關資訊顯示格式」權限，則也可在其個人資料檔中設定「相關資訊格式」選項。如果使用者個人資料檔中的「相關資訊格式」選項是空白的，則會使用該使用者角色的預設設定。如果使用者角色的「相關資訊格式」選項是空白的，則會使用公司的預設設定。</p>
全域搜尋方法	<p>在「動作列」與「查閱」視窗的「搜尋」區段中，選取要供使用者使用的搜尋方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 目標搜尋。目標搜尋會搜尋指定欄位以找到相符項目。在目標搜尋中，使用者可在數個欄位中輸入值。此搜尋僅傳回與使用者輸入的每一個值均相符的記錄。指定給

欄位	說明
	<p>記錄類型之使用者角色的搜尋配置，將決定使用者所能搜尋的欄位。在 Oracle CRM On Demand 中會依預設啟用目標搜尋。如需有關目標搜尋的詳細資訊，請參閱關於目標搜尋。</p> <p>■ 關鍵字搜尋。關鍵字搜尋會搜尋每個記錄類型專有的預設欄位。在關鍵字搜尋中，使用者會在單一文字方塊中輸入文字字串。搜尋作業則傳回在任何所搜尋欄位中找到使用者輸入之文字字串的所有記錄。如需有關關鍵字搜尋的詳細資訊，請參閱關於關鍵字搜尋。</p>
會計年度起始月份	<p>此欄位顯示會計行事曆開始的月份。</p> <p>此欄位會在您的公司一開始建立時設定，而且無法透過公司管理員變更。</p> <p>此設定會影響根據會計年度評量收益的報表。</p> <p>若要更新此欄位，請聯絡「客戶關懷中心」。</p>
會計年度起始日期	<p>此欄位顯示會計年度開始之指定月份內的日期。</p> <p>此欄位會在您的公司一開始建立時設定，而且無法透過公司管理員變更。</p> <p>此設定會影響根據會計年度評量收益的報表。</p> <p>若要更新此欄位，請聯絡「客戶關懷中心」。</p>
會計行事曆類型	<p>這個欄位會顯示您所使用會計年度行事曆類型。您可以選擇下列其中一個值：行事曆季別、4-4-5、5-4-4、自訂會計行事曆。這個設定會影響以時間為基礎的分析、商務計劃和預測。公司管理員不能變更這個欄位。</p> <p>若要更新此欄位，請聯絡「客戶關懷中心」。</p>
產品可能性平均已啟用	<p>決定在使用者按一下「更新機會總計」按鈕時，如何更新機會成功率：</p> <p>■ 如果有選取，機會成功率會根據每個連結之產品的加權平均計算：</p> $\text{機會成功率} = \text{SUM}(\text{產品預期收益}) / \text{SUM}(\text{產品收益})$ <p>■ 如果取消選取，採取動作時就不會更新成功率。</p> <p>附註：「更新機會總計」按鈕位於「機會詳細資料」頁面上，「產品相關資訊」區段的標題列中。</p>
啟用儲存並新增產品	<p>如果已選擇這個設定，則當使用者建立新的「機會」記錄時，「機會」頁面表頭就會顯示「儲存並新增產品」按鈕，而不是顯示「儲存」按鈕。如果取消選擇這個設定，則當使用者建立新的「機會」記錄時，「機會」頁面表頭不會顯示「儲存並新增產品」按鈕，而只會顯示「儲存」按鈕。</p>
啟用機會收益分割	<p>選取這個選項，可為團隊成員之間的機會收益進行分割。</p> <p>若已勾選這個核取方塊，「機會團隊編輯使用者」頁面上就會顯示「重新整理總計」和「價差分割」按鈕，讓收益能夠分割到所有的團隊成員。「機會收益預測」和「我的機會」頁面會顯示使用者屬於「團隊成員」且擁有 0 個以上分割收益的機會。</p> <p>若已取消選取這個核取方塊，「機會團隊編輯使用者」頁面上就不會顯示「重新整理總計」和「價差分割」按鈕。「機會收益預測」和「我的機會」頁面會顯示使用者為屬於</p>

欄位	說明
	「機會負責人」的機會。
抬頭顯示器	<p>如果已經啟用抬頭顯示功能，瀏覽器視窗的最下面的抬頭顯示就會提供頁面之相關資訊區段的連結（例如連結的記錄區段）。使用者也可以從「詳細資料」頁面中關閉其個人資料檔中的抬頭顯示功能，完全移除這個功能。如需抬頭顯示功能的詳細資訊，請參閱「Oracle CRM On Demand 逐頁概觀」。</p> <p>附註：抬頭顯示功能可以在公司層級由個別使用者進行開啟或關閉。使用者的個人設定會覆寫公司設定。抬頭顯示的色彩會依據您所使用的佈景主題來決定。如需選擇佈景主題的詳細資訊，請參閱設定佈景主題。</p>
啟用共用地址	<p>選取此選項以在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄中開啟最上層地址記錄的共用功能。如果取消選取此選項，則客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中將只有未共用地址功能可供使用。如需有關共用地址的詳細資訊，請參閱地址。</p> <p>附註：如果已開啟共用地址，則請先檢閱關閉共用地址時的考量（頁數 51）中的資訊，並完成關閉共用地址前先更新使用者存取與管理地址的權限（頁數 51）中的程序，然後再關閉共用地址。共用地址與預先包裝的 Oracle 產品整合套件並不相容，例如 Oracle Process Integration Pack (PIP)。您如果正在使用 PIP，例如 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite PIP，請勿選取「啟用共用地址」設定。</p>
驗證共用地址	<p>選取此選項以驗證公司中的共用地址。如果選取此選項，則使用者可以選取共用地址以新增至客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄。未經驗證的地址會從客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄進行篩選，而這些記錄中會停用「新增地址」按鈕。</p> <p>如果取消選取「驗證共用地址」，則所有地址都可用於客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄（亦即，不會進行篩選，而且這些記錄中會為具有所需權限的使用者啟用「新增地址」按鈕）。</p> <p>如需有關驗證地址的詳細資訊，請參閱將共用地址標示為已驗證。</p>
訂單用途	<p>選取使用者如何在 Oracle CRM On Demand 中使用訂單與訂單項目。</p> <p>如果選取「CRM On Demand 訂單管理」值，則使用者可在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中使用訂單管理。</p> <p>如果選取 Ebiz PIP Integration 值，則使用者可使用 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 整合解決方案。</p> <p>使用者的角色中需有「啟用訂單存取」權限，才能使用訂單功能進行此類用途。</p>
公司佈景主題設定	
佈景主題名稱	<p>佈景主題決定 Oracle CRM On Demand 的外觀與操作。為新公司初次設定 Oracle CRM On Demand 時，預設佈景主題為 Oracle。若要變更佈景主題，請按一下「佈景主題名稱」清單，然後選取公司所要使用的佈景主題。使用者也可以在編輯個人偏好設定時覆寫這項設定。</p> <p>佈景主題不會影響 Oracle CRM On Demand 的行為方式。公司管理員可以在 Oracle CRM On Demand 中建立自訂佈景主題。如果您要將自己的佈景主題提交到</p>

欄位	說明
	Oracle CRM On Demand 以供使用，請聯絡您的公司管理員。
公司資料可見度設定	
已啟用供管理者閱覽	選取此選項，允許經理查看直接或間接回報給他們的使用者記錄。使用者的經理是在「使用者詳細資料」頁面的「直屬主管」欄位或「直屬主管（別名）」欄位中指定，視頁面會顯示其中哪個欄位而定。
啟用上階團隊繼承	選取這個選項，啟用「機會」和「聯絡人」團隊來繼承「客戶」團隊成員。在啟用之後，任何新增到「客戶」團隊的新團隊成員，都會新增到每一個客戶相關的聯絡人和機會團隊。
預設群組指派	選取這個選項，讓群組成員能共用客戶、活動、聯絡人、家庭、機會，以及投資組合的所有權。如需詳細資訊，請參閱「 群組管理 」（請參閱 " 群組管理 " 頁數 222）。
啟用工作簿	控制「工作簿」選取器是否顯示自訂工作簿。如果未勾選這個核取方塊，「工作簿」選取器只會顯示使用者工作簿，以及要委派的工作簿（若有委派的話）。 注意： 在您建立工作簿階層之前，請勿選取「啟用工作簿」選項。一旦選取這個選項之後，您就無法取消選取。不過，選取這個選項之後，您可以對工作簿階層進行變更。
顯示工作簿選取器	啟用或停用的「工作簿」選取器，這個選取器可用來縮小特定使用者、委派或自訂工作簿記錄的搜尋範圍。
整合設定	
整合事件已啟用	如果您是新客戶，系統將會自動啟用整合事件功能。不過，如果您是現有的客戶，就必須由「客戶關懷中心」和您的公司管理員來設定 Oracle CRM On Demand 整合事件功能。請聯絡「客戶關懷中心」來要求整合事件管理的支援，同時指定您所需要整合事件佇列的最大總計大小。
Web 服務 R16 相容模式	控制是否要在 Oracle CRM On Demand 第 16 版或更舊版中，將包含「使用者名稱」與「密碼」語彙基元的 Web Services 要求視為無狀態或有狀態的要求來處理。依預設，所有新公司的這個核取方塊都會取消選取。
啟用工作流程	如果已將您的公司設定為允許工作流程，就會顯示此設定。一旦您建立您要部署的工作流程條件之後，就可以啟用此設定。
桌面整合設定	
離線用戶端編輯存取權	這個設定會在上傳或下載時驗證記錄編輯存取權（在舊版中，Oracle CRM On Demand 只在下載時驗證存取權）。建議您在時間資料上傳時驗證存取權。這時可使用三個選項：「上傳時驗證」（這是新客戶的預設值）、「下載時驗證」和「無」。「上傳時驗證」是建議客戶使用的選項。如果選擇了空的選擇清單選項，Oracle CRM On Demand 會以與「下載時驗證」相同方式來驗證存取權。
公司安全性設定	
公司閒置逾時（分）	這是在使用者階段作業因閒置而結束前所允許的時間，單位是分鐘。如果此欄位值為空白，則會由「系統預設閒置逾時」值決定互動作業階段逾時設定。您可在「公司資料檔」頁面中「公司安全性設定」區段的上方，檢視目前的「系統預設閒置逾時」設定。當您編輯「公司資料檔」頁面時，可看見此值。您可聯絡客戶關懷中心，以將「公司閒置逾時」值更新為介於 10 到 90 分鐘之間的值。

欄位	說明
認證類型	<p>顯示您公司所允許的認證類型。此值僅能透過「客戶關懷中心」指派。下列是可能的值：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 使用者 ID/僅密碼 - 所有使用者都必須使用其 Oracle CRM On Demand 使用者 ID 和密碼登入。 ■ 僅單一登入 - 所有使用者都必須使用您公司的單一登入機制登入。Oracle CRM On Demand 使用者 ID 和密碼不會被接受。 ■ 使用者 ID/密碼或單一登入 - 可使用 Oracle CRM On Demand 使用者 ID 和密碼或單一登入方式來登入 Oracle CRM On Demand。 <p>認證類型可以透過公司管理員在「使用者資料檔」頁面上，為每位使用者設定。如果使用者的值是空白，則該使用者會使用公司層級的設定。</p>
單一登入外部識別碼	<p>針對公司設定「單一登入」時，透過「客戶關懷中心」指派的唯一公司識別碼。公司管理員無法變更這個值，但是每個使用者都可以在「使用者資料檔」頁面上設定「外部識別碼」。</p>
使用者 ID/密碼認證登入頁面	<p>公司專用之自訂「登入」頁面的 URL，此頁面可以取代預設的「Oracle CRM On Demand 登入」頁面。此頁面通常是在公司的網頁伺服器上託管，而 URL 必須是完整格式 (URL 開頭必須是 http:// 或 https://)。</p> <p>此頁面會在使用者登出，或使用者的工作階段因為未有任何活動而結束後顯示。公司一開始必須負責使用此頁面而非預設的 Oracle CRM On Demand 頁面導引其使用者登入。</p>
SSO 認證登入頁面	<p>公司專用之自訂「登入」頁面的 URL，如果使用者原本使用「單一登入」登入 Oracle CRM On Demand，此頁面會在使用者登出，或使用者的工作階段因沒有任何活動而結束後顯示。此頁面通常是在公司的網頁伺服器上託管，例如公司的單一登入入口網站。URL 必須是完整格式 (開頭為 http:// 或 https://)。</p> <p>公司一開始必須負責使用其「SSO 登入」頁面而非預設的 Oracle CRM On Demand 頁面導引使用者登入。如果已經使用 SSO 登入的使用者登出，而且此設定是空白，則會顯示一個一般頁面，其中包含「您已經登出」這個訊息。</p>
SSO 認證 ITS URL	<p>用於單一登入 Oracle CRM On Demand 的 SAML 站間轉移服務 URL，針對公司設定「單一登入」時，可透過「客戶關懷中心」指派。公司管理員無法變更這個值。</p>
IP 位址限制已啟用	<p>請參閱限制 IP 位址的使用 (請參閱 "限制使用 IP 位址" 頁數 31)。</p>
跨網站要求偽造保護已啟用	<p>啟用防止跨網站要求偽造攻擊之功能。選取此核取方塊時，建立會與 Oracle CRM On Demand 互動之自訂程式碼的使用者可能需要在程式碼中包含安全性權杖做為隱藏參數。如需有關跨網站要求偽造保護的詳細資訊，請參閱關於跨網站要求偽造保護 (頁數 30)。</p> <p>這個核取方塊會在您的公司設定成使用 Oracle CRM On Demand 時預設選取，且您無法變更此設定。</p>

欄位	說明
啟用 IFRAME 嵌入	基於安全原因，預設會取消選取這個核取方塊，且唯有在需要時才選取。藉由選取這個核取方塊，您可讓使用者將 Oracle CRM On Demand 頁面嵌入其他網站網頁上的 iFRAME。如果使用者嘗試將 Oracle CRM On Demand 嵌入其他網站網頁上的 iFRAME，且此核取方塊為取消選取，則 Oracle CRM On Demand 頁面會展開而成為上階頁面。這個設定不會影響您嵌入桌面應用程式的 Oracle CRM On Demand 小組件。
分析可見度設定	
呈報主題區域	<p>對於想要在 Oracle CRM On Demand Answers 中檢視即時報表記錄的使用者，使用此選擇清單來設定可見度。這些報表會提供資料的即時分析。您可以選取下列其中一個值：</p> <p>供管理者閱覽 - 可讓使用者檢視自己的資料，及其部屬直接擁有的資料(這是預設設定)。</p> <p>供團隊閱覽 - 可讓使用者檢視自己的資料，及與其「客戶」和「機會」團隊所共用的資料。</p> <p>除非使用者在其「個人詳細資料」頁面中設定「呈報主題範圍」設定的值，否則會使用這個整個公司的設定。如需有關報表的詳細資訊，請參閱「報表」（尤其是「關於報表中的記錄可見度」一節）。</p>
歷史主題範圍	<p>對於想要在 Oracle CRM On Demand Answers 中檢視分析報表記錄的使用者，使用此選擇清單來設定可見度。這些報表會提供歷史或趨勢分析，或者包含比即時報表中所發現的計算還要複雜的計算。您可以選取下列其中一個值：</p> <p>供管理者閱覽 - 可讓使用者檢視自己的資料，及其部屬直接擁有的資料(這是預設設定)。</p> <p>供團隊閱覽 - 可讓使用者檢視自己的資料，及與「客戶」和「機會」團隊所共用的資料。</p> <p>全部皆可閱覽 - 此設定結合「供管理者閱覽」和「供團隊閱覽」的檢視。</p> <p>除非使用者在其個人詳細資料中設定「歷史主題範圍」設定的值，否則會使用這個整個公司的設定。如需有關報表的詳細資訊，請參閱「報表」（尤其是「關於報表中的記錄可見度」一節）。</p>
角色式是否可以讀取所有記錄	<p>如果您希望依照「角色管理精靈」內「記錄類型存取權」的定義，使 Oracle CRM On Demand Answers 報告依物件基礎來使用「是否可以讀取所有記錄」設定，則請使用這個選擇清單。例如，如果是由管理員就指定物件為使用者角色選擇是否可以看見「是否可以讀取所有記錄」的設定（依序按一下「管理」、「使用者管理和存取控制」、「角色管理」，接著，編輯角色並按一下「記錄類型存取權」），則您可以檢視 Oracle CRM On Demand Answers 中該物件的所有記錄，前提是已透過「公司資料檔」或「使用者資料檔」啟用「角色式是否可以讀取所有記錄」設定。</p> <p>如需有關何時和如何啟用「角色式是否可以讀取所有記錄」的指引方針，請參閱「關於角色式是否可以讀取所有記錄設定」。</p> <p>如果您沒有選取「角色式是否可以讀取所有記錄」，則 Oracle CRM On Demand Answers 報告會使用「呈報題旨層級範圍」和「歷史題旨層級範圍」欄位上的可見度設定。</p>
客戶溝通設定	
自動電訪總結	如果選擇這個設定， Oracle CRM On Demand 會在專員結束任何電訪或電子郵件溝通，或是在專員重新指派語音留言時自動電訪總結「客戶溝通活動」。專員不會看到此

欄位	說明
	「電訪總結」表單。此活動狀態會自動設定成「已完成」，而且問題解決代碼會設成「自動電訪總結」。 附註： 當專員手動按下「客戶溝通活動詳細資料」頁面上的「電訪總結」按鈕時，將不會套用這個設定。例如，接聽語音留言之後，專員可以按一下「語音留言活動詳細資料」頁面上的「電訪總結」按鈕，顯示「電訪總結」表單並電訪總結該活動。
附加資訊	
授權的使用者、有效的使用者、無效的使用者	這些數字是唯讀的，可顯示您授權的使用者個數以及使用者目前的狀態。

附註： 如果您公司已開啟某些特定功能，則可能會出現一些其他欄位。

驗證授權狀態及有效的使用者

您可以確認授權狀態，並與有效的使用者數目進行比較。每個有效使用者您都需要授權（*有效的使用者*是可以存取應用程式的使用者）。

授權的數目也決定應用程式可以為您公司儲存的資料量。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「管理公司」權限。

確認您的授權狀態和有效及無效的使用者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司資料檔」區段中，按一下「公司資料檔」連結。
- 4 在「公司資料檔」頁面上的「詳細資訊」區段中，確認授權、有效及無效使用者的數目。
 - 如果某些有效使用者無須再存取應用程式，您可以停用這些使用者以釋出這些授權。如需詳細資訊，請參閱[停用使用者](#)（頁數 140）。
 - 如果您要購買更多授權，請聯絡您的 Oracle CRM On Demand 業務代表。

關於登入和密碼原則

Oracle CRM On Demand 為您的公司提供最高層次的安全性。系統中已內建安全性條件約束，以確保只有獲得授權的使用者能夠存取您的資料。

此外，您可強制執行一些登入、密碼及認證政策，以提升公司內部的安全性層級。例如，您可將登入逾時設定為 15 分鐘，以便更嚴格遵守公司的安全性政策。且如果任何使用者忘記密碼，只要回答一組驗證問題，即可收到新密碼。這項新增的安全性措施可讓您指定有效階段作業的持續時數。例如，您可將使用者的有效登入階段作業設定為持續一小時。當使用者達到有效階段作業的時限，並嘗試在 Oracle CRM On Demand 內執行動作時，系統就會強制使用者先輸入登入認證，才能繼續進行階段作業。

安全性考量

設定登入及密碼控制項之前，您必須仔細考量您的安全性需求。下面列出一些您應該要回答的問題：

- 您要使用哪種使用者 ID？
- 您要讓系統產生的臨時密碼維持有效多久？
- 將使用者鎖在應用程式外之前，允許的登入嘗試次數上限是多少？
- 登入錯誤鎖定要維持多久？您要使用者多頻繁地變更密碼？
- 新密碼必須與舊密碼不同嗎？
- 密碼長度下限是多長？
- 若使用者忘記密碼，該答對多少安全性問題才能重設密碼？
- 使用者必須正確回答多少個安全性問題，應用程式才會自動重設使用者的密碼？
- 您要允許使用者變更其使用者 ID 或電子郵件地址嗎？
- 您希望使用者的有效階段作業持續多久？

當您已經定義登入和密碼原則時，就能在應用程式的「公司管理」頁面中實作登入和密碼原則。

密碼設定變更

如果您變更密碼設定，系統會等到目前的密碼到期後，才強制執行變更。例如，如果您將密碼長度下限從 7 個字元變更為 10 個字元，而使用者已經有 7 個字元的密碼。在到期之前，使用者都可以使用該 7 個字元密碼，但到期時，使用者就必須建立至少 10 個字元的新密碼。

最好是設定內部原則，並先選取設定，再新增使用者至系統。但是，如果您必須立即變更安全性原則，也能夠重設所有使用者密碼。這個動作會產生電子郵件寄給您公司中的所有使用者，提供新的臨時密碼給他們。您必須具有「重設密碼」權限，才能執行這項作業。

使用者忘記自己的密碼時會發生什麼事？

角色具有「重設個人密碼」權限的使用者，可在忘記密碼時提交重設密碼的要求。他們可使用 **Oracle CRM On Demand** 登入頁面上的「無法存取您的帳戶嗎？」連結。您必須定義安全性問題數的下限，以及使用者必須回答才能重設密碼的答案。設定此功能時，使用者不需要公司管理員介入，即可重設自己的 **Oracle CRM On Demand** 密碼。

定義公司的密碼控制

您可以定義 **Oracle CRM On Demand** 的密碼原則。例如，您可以設定密碼原則，以便符合您公司有關密碼長度限制與到期頻率的通訊協定。

定義您公司的密碼控制

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。

- 3 在「公司資料檔」區段中，按一下「登入和密碼控制」連結。
- 4 在「公司登入和密碼控制」頁面上，填入資訊，然後儲存設定。

下表將描述這些設定。

附註：若要重設密碼，使用者在其使用者角色中必須具有「重設個人密碼」權限。若要從 **Oracle CRM On Demand** 登入頁面上的「無法存取您的帳戶？」連結重設其密碼，使用者必須在系統中設定好安全性問題與解答。

設定	可能的值	用途
登入原則資訊		
公司登入 ID	文字方塊	這是公司的唯一識別碼。建立新的使用者時，這個識別碼將成為使用者之「使用者登入 ID」(公司登入 ID) 的第一個部分。已建立新的使用者而且「預設使用者 ID 類型」是「公司登入 ID」時，使用者 ID 的「公司網域」部分就會預先填入這個值。您也可以從「公司資料檔」頁面存取這項設定。
目前密碼嘗試次數上限	介於 1 與 3 之間的數字	使用者可嘗試輸入目前密碼的次數。當達到嘗試次數時，如果使用者正在登入畫面中輸入目前密碼，則 Oracle CRM On Demand 會將使用者鎖定而無法登入。「登入鎖定持續時間」欄位值會決定允許的嘗試次數。不過，如果使用者是從 Oracle CRM On Demand 之內輸入目前密碼，或正在更新密碼，且如果已達到目前密碼嘗試次數上限，則會終止使用者的階段作業。使用者並未遭鎖定無法進入 Oracle CRM On Demand ，而在 Oracle CRM On Demand 套用「登入鎖定持續時間」中的值集之前，目前密碼嘗試次數上限仍適用於登入畫面。 現有客戶與新客戶的預設值是 3。
登入鎖定持續時間	15、30、60 分鐘或永久	鎖定使用者帳戶的時間長度。
階段作業持續時間上限 (以小時計)	0-9999 小時	在請使用者重新輸入登入認證前，使用者的有效階段作業時間長度會持續。此欄位接受從零 (0) 到 9999 的正整數。 若要檢視此設定的預設值，請前往「公司管理」中的「登入和密碼原則」頁面。 使用 Oracle CRM On Demand

		<p>時，如果有效階段作業達到持續時間的上限，您必須重新輸入登入認證。</p> <p>當使用 Web Services，而有效階段作業逾時，Web Services 用戶端必須重新驗證以繼續使用 Web Services。</p>
密碼控制資訊		
使用者密碼到期日	30、60、90 天、一年或永遠不到期	使用者密碼有效的時間長度。經過這個期限之後，系統就會強制使用者變更密碼。
密碼長度下限	介於 6 與 10 之間的數字	可用於密碼的字元數目下限。
密碼變更次數上限	介於 1 與 20 之間的數字	可變更使用者密碼的次數上限，如「密碼變更限制視窗」設定所指定。如果使用者嘗試變更密碼超過指定的次數，系統就不允許變更。
密碼變更限制視窗	天數 (從 1 到 7)	「密碼變更次數上限」設定所套用的期限。
密碼的複雜性等級	3 或 4	<p>使用者密碼中必須滿足的字元類別數目，有下列四種分類：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 大寫字元 (A...Z) ■ 小寫字元 (a...z) ■ 數字字元 (0、1、2...9) ■ 非英數字元 (!、\$、#、%)
登入時強制執行密碼原則	核取方塊	如果選取此核取方塊，則會在使用者登入 Oracle CRM On Demand 時，啟用密碼原則檢查。此項原則檢查可確保使用者的密碼遵循 Oracle CRM On Demand 中的「密碼長度下限」與「密碼的複雜性等級」設定。

防止使用者重複使用的先前密碼數目	介於 0 與 10 之間的數字	<p>先前使用的密碼數目，使用者在 Oracle CRM On Demand 中無法重複使用。</p> <p>新公司的預設值是 3。如果符合下列條件，現有公司的預設值為 1 或 0：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 已選取「新密碼必須不同於您的舊密碼」設定。 ■ 已取消選取「防止使用者重複使用的先前密碼數目」設定。
認證資訊		
需完成的安全性問題數目	介於 1 與 8 之間的數字	<p>這個設定會決定使用者必須設定的安全性問題與解答。使用者的問題與解答會儲存以供日後使用。</p> <p>附註 使用者在第一次登入 Oracle CRM On Demand 時會設定安全性問題，之後亦可在任何時間變更安全性問題。如需詳細資訊，請參閱設定您的安全性問題。</p> <p>當使用者在 Oracle CRM On Demand 登入頁面的「無法存取您的帳戶？」連結重設密碼時，他們必須回答先前設定的數個安全性問題。</p> <p>您可以指定使用者在重設密碼時，所設定的問題數必須超過其須回答的數目。系統會隨機選取使用者設定的問題，並在使用者重設密碼時顯示以進行驗證。</p>
需回答的安全性問題數目	介於 1 與 8 之間的數字	<p>這個設定會決定使用者在 Oracle CRM On Demand 登入頁面上的「無法存取您的帳戶？」連結重設密碼時，必須回答的安全性問題數。當使用者提交重設密碼的要求時，隨即會收到含有暫時頁面連結的電子郵件。</p> <p>在暫時頁面上，使用者必須回答此設定中指定數目的安全性問題，然後才能重設密碼。</p> <p>由於系統無法要求使用者回答比原先設定數量更多的問題，因此此欄位中的值必須小於或等於「需完成的安全性問題數目」中的值。</p>

暫時登入天數視同有效	天數 (1 到 14)	這項設定會決定暫時登入密碼有效的天數。當您加入新的使用者，或者公司管理員或客戶關懷中心重設使用者的密碼時，系統通常會傳送一封含有暫時登入資訊的電子郵件。
暫時密碼登入嘗試次數	嘗試次數 (1 到 14)	使用暫時登入密碼所允許的登入嘗試總次數。如果超過這個值，使用者的暫時登入資訊就會變成無效，而且使用者必須再次重設密碼。
附加資訊		
允許使用者變更使用者 ID	核取方塊	如果已選取此核取方塊，編輯其「使用者資料檔」的使用者就可以變更其「使用者 ID」。如果您沒有啟用這項功能，只有公司管理員可以變更使用者 ID。
允許使用者變更電子郵件地址	核取方塊	如果選取此核取方塊，則編輯其使用者資料檔的使用者就可以變更其電子郵件地址。如果您沒有啟用這項功能，則只有公司管理員可以變更電子郵件地址。
並行階段作業選項	「允許使用通知」、「允許不使用通知」，以及「防止並終止現有階段作業」	<p>此設定可讓您在登入認證時，同時管理 Oracle CRM On Demand 處理並行階段作業的方式。</p> <p>「允許使用通知」選項可讓您參與並行階段作業。不過，Oracle CRM On Demand 會通知您另有其他階段作業正在進行，且使用相同的客戶詳細資料。Oracle CRM On Demand 也會對其他階段作業的使用者提供通知。</p> <p>「允許不使用通知」選項可讓您參與並行階段作業。不過，Oracle CRM On Demand 不會通知您還有其他階段作業正在進行中。</p> <p>「防止並終止現有階段作業」選項會關閉第一個現有的階段作業，讓第二個新的階段作業進行。兩個階段作業的使用者都會收到動作通知。</p>

關於跨網站要求偽造保護

為了防範跨網站要求偽造攻擊，當使用者建立內含 HTTP POST 要求（包括「非同步 Java Script 與 XML (AJAX)」要求）的自訂程式碼，嘗試更新、建立或刪除 Oracle CRM On Demand 中的資料時，都必須在其程式碼內附上安全性語彙基元 (Security Token) 做為隱藏參數。如果自訂程式碼內沒有安全性語彙基元，或未正確使用安全性語彙基元，要求就會失敗。一旦要求失敗，使用者將看到錯誤訊息，指出因金鑰無效或過期而無法完成要求，同時使用者必須重新整理頁面。

使用者必須在程式碼內附上如下表所示的安全性語彙基元。

參數元件	語彙基元代碼
名稱	%%%ODReqName%%%
值	%%%ODReqValue%%%

附註：語彙基元代碼區分大小寫，且其內容必須與本表格所示完全相同。語彙基元代碼若有任何輸入錯誤，都將導致要求失敗。

這項跨網站要求偽造保護功能是經由公司資料檔的「跨網站要求偽造保護已啟用」核取方塊所控制。此功能將在您的公司設定開始使用 Oracle CRM On Demand 時預設為啟用且不得停用。

重設所有密碼

您可以一次重設所有使用者的密碼（包括管理員的）。

用法範例 1.當您設定應用程式時，建立使用者，並將其「狀態」設定為「有效」，但不要以電子郵件寄送密碼給使用者。設定作業完成且應用程式已準備好可供使用以後，重設所有密碼。這個動作會一次傳送電子郵件給所有有效的使用者，告知這些使用者臨時密碼，並授予應用程式存取權。

用法範例 2.您已經變更了密碼控制原則，並要所有使用者遵循新原則。請重設所有密碼，讓使用者在下次登入時，必須變更其密碼。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「管理公司 - 重設所有密碼」權限。此外，每個使用者角色必須包含「重設個人密碼」權限。

重設所有密碼

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司資料檔」區段中，按一下「公司資料檔」連結。
- 4 在「公司資料檔」標題列中，按一下「重設所有密碼」按鈕。

系統會傳送電子郵件給所有使用者，告知使用者新的臨時密碼。目前已登入的使用者可以繼續工作，但下一次登入時就必須使用新的臨時密碼。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [重設使用者的密碼](#) (頁數 135)

- [設定使用者](#) (頁數 125)
- [定義公司的密碼控制](#) (頁數 25)

啟用語言

Oracle CRM On Demand 有多種語言可供使用，隨產品提供的所有預設文字欄位（如欄位和選擇清單值）以及線上說明和教學課程都是以可用的語言顯示。

但是當您自訂欄位或選擇清單值時，如果要在翻譯的版本中顯示這些值，就必須以其他語言手動輸入相當的值，否則不管您選擇了什麼語言，都會以原先語言的藍色文字顯示，而且前後加上方括號。

一開始，唯一有效的語言是，當公司註冊 Oracle CRM On Demand 時，選取為公司預設值的語言。

若要讓您的使用者能夠選擇語言，必須啟動該語言。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「管理公司資料檔」權限。

啟動語言

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司資料檔」區段中按一下「語言」連結。
- 4 在「有效的」資料欄中，選取您要提供員工使用的語言。
附註： 可供顯示日期、時間和幣別的格式是由「語言」以外的其他設定決定。
- 5 儲存記錄。

限制使用 IP 位址

這項功能 可以讓您公司將系統存取限制於特定的 IP 地址範圍。您可以使用這項功能，確保使用者只能從特定網路位置（如您的辦公室）存取系統。如果啟用了這項功能，您的使用者就只能從具有您所指定範圍內 IP 位址的電腦上登入應用程式。

在您開始之前。請聯絡客戶關懷中心，以便讓他們為您的公司啟用 IP 篩選，之後，若要執行這項程序，您的角色必須包含「管理公司資料檔」權限。

限制使用 IP 位址

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 按一下「安全性設定」連結。
- 4 在「安全性設定」頁面上，輸入可接受的 IP 位址，以便登入。

提示： 檢閱螢幕上有關輸入 IP 位址之正確方式的資訊。

5 儲存記錄。

會計行事曆管理

會計行事曆管理包含為您的公司定義會計年度開始，以及對應的會計年度結束：

- [關於會計行事曆](#) (頁數 32)
- [定義自訂會計行事曆](#) (頁數 33)

關於會計行事曆

Oracle CRM On Demand 中有兩種會計行事曆的類型可用：

- **標準會計行事曆。**如果您的會計年度遵循一般行事曆（例如行事曆季別，5-4-4、4-4-5），您可以在公司資料檔中使用此行事曆類型。
- **自訂會計行事曆。**如果您的公司遵循不同的行事曆，例如 4-5-4，您可以在 Oracle CRM On Demand 中定義自訂會計行事曆。

如果您使用的是標準會計行事曆或自訂會計行事曆，系統就會為您的公司定義一次會計年度。每個會計年度類型會自動允許您使用 Oracle CRM On Demand 中定義的會計期間。

標準會計行事曆

標準會計行事曆是遵循一般定義的行事曆之期間，例如西曆，並且可以從一年的任何一個月、任何一天開始。如果您使用 Oracle CRM On Demand 中的標準會計行事曆，您就可以選取以下行事曆類型的其中之一：

- 行事曆季別
- 4-4-5 行事曆模型
- 5-4-4 行事曆模型

使用標準會計行事曆時，Oracle CRM On Demand 會自動為您產生行事曆期間至 2020 年。您可以檢視標準會計行事曆的設定，但不能變更之。如果您要變更行事曆定義，請聯絡「客戶關懷中心」。當您的公司已設定完成，「客戶關懷中心」會以資料填入您的會計行事曆並指定您的行事曆類型。

附註： 在系統執行完整的 ETL（「擷取」、「轉換」、「載入」）之前，您對會計年度定義進行的任何變更均不會反映在 Oracle CRM On Demand 報表中。

檢視標準會計行事曆定義

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司資料檔」連結。

3 在「公司設定」區段中，檢閱下列欄位：

- 會計年度起始月份
- 會計年度起始日期
- 會計行事曆類型

附註：當標準會計行事曆的定義有所改變時，Oracle CRM On Demand 會更新報表中的所有資料。然而，Oracle CRM On Demand 僅會更新預測中的未來資料。

自訂會計行事曆

Oracle CRM On Demand 中有自訂會計行事曆，可供不使用標準行事曆月份或一般會計行事曆的公司來使用。您的公司管理員可定義自訂會計行事曆。您必須在 Oracle CRM On Demand 中，針對每一個您要建立業務計劃、目標、預測、或以時間為基準分析的年度，建立自訂會計行事曆記錄。如需有關定義自訂會計行事曆的詳細資訊，請參閱[定義自訂會計行事曆](#) (頁數 33)。

定義自訂會計行事曆

您的公司管理員會定義 Oracle CRM On Demand 中的會計行事曆以符合您公司的會計年度。自訂會計年度會反映在所有報表、商務計劃、目標與使用者配額中。

附註：若要設定自訂會計行事曆的定義，您的角色必須包含「管理公司」權限。

若要設定您的公司的自訂會計行事曆，您必須執行下列作業：

- 1** 聯絡「客戶關懷中心」，為您的公司啟用自訂會計行事曆，使其可供使用。
- 2** 定義您的公司的會計行事曆。
- 3** 確認自訂會計行事曆在您的公司內有效。

注意：在您為公司啟用自訂會計行事曆選項之後，您就無法停用此選項。建議公司管理員不要啟用自訂會計行事曆，直到他們已完全瞭解 Oracle CRM On Demand 中的會計行事曆功能。

自訂會計行事曆與預測

在使用自訂會計行事曆時，您的公司的自訂會計年度行事曆定義會用來產生預測。您的公司管理員必須在啟用預測之前，先定義自訂會計行事曆記錄。因為預測持續時間可能橫跨一季以上，所以預測可能包含多個會計年度的資料。因此，若要確保具有足夠產生預測系列的資料，每年都必須自訂會計行事曆以供您的公司產生預測之用。此外，您的公司管理員必須在預測中使用自訂會計行事曆定義之前，先更新預測定義。如果預測定義沒有在下個預測日期前重新整理，則無法產生您的預測。如需有關更新預測定義的詳細資訊，請參閱[更新預測定義](#) (頁數 297)。

定義新的自訂會計行事曆

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2** 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。

3 在「會計行事曆管理」區段中，按一下「會計行事曆定義」連結。

4 在「會計行事曆清單」頁面上，按一下「新增會計行事曆」。

5 從功能表選取您需要的會計年度。

系統會自動將會計行事曆的名稱填入「名稱」欄位，例如「會計年度 2009」。此為唯讀值。

6 輸入下列資訊：

a 說明。加入有關自訂會計定義的詳細資訊。這個欄位有 250 個字元的上限。

b 會計季別 1。按一下行事曆圖示，指出本季每一個會計月份的開始日期。

c 會計季別 2。按一下行事曆圖示，指出本季每一個會計月份的開始日期。

d 會計季別 3。按一下行事曆圖示，指出本季每一個會計月份的開始日期。

e 會計季別 4。按一下行事曆圖示，指出本季每一個會計月份的開始日期。

f 附加資訊。按一下行事曆圖示，指出下一個會計年度的開始。

附註：會計年度的長度不得大於 99 週。如果您為「下一個會計年度開始」輸入自前一個會計年度開始日期起算迄今大於 99 週的值，系統會以錯誤訊息提示您輸入正確的值。

7 按一下「儲存」。

附註：您必須依序建立會計行事曆，例如，您必須先建立 2010 年的會計行事曆，在建立 2011 年的會計行事曆。

在系統執行夜間 ETL (「擷取」、「轉換」、「載入」) 之前，您的新自訂會計行事曆定義將不會反映在「分析」中。

檢視會計行事曆的詳細資料

1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。

2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。

3 在「會計行事曆管理」區段中，按一下「會計行事曆定義」連結。

4 在「會計行事曆清單」頁面上，按一下您要檢視會計期間的會計年度之名稱。

「會計行事曆詳細資料」頁面會顯示所選年度與下一個會計年度開始日期的個別會計月份。

附註：如果您正從標準會計行事曆移動至自訂會計行事曆，那麼您的上一個會計年度記錄將在「會計行事曆清單」頁面中以唯讀顯示，Oracle CRM On Demand 產生的所有未來的會計年度記錄均會被刪除。如需有關標準會計行事曆的詳細資訊，請參閱 [關於會計行事曆](#) (頁數 32)。

編輯公司的會計行事曆

1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。

- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「會計行事曆管理」區段中，按一下「會計行事曆定義」連結。
- 4 在「會計行事曆清單」頁面上，找出您要更新的會計行事曆，然後按一下「編輯」。
- 5 輸入會計行事曆的新詳細資料，然後按一下「儲存」。

在系統執行夜間 ETL (「擷取」、「轉換」、「載入」) 之前，對自訂會計行事曆定義進行的任何變更均不會反映在「分析」中。

附註：如果您已拒絕自訂會計行事曆，您可以編輯現有行事曆定義來變更它。然而，目前會計行事曆之前的會計行事曆都是唯讀。您無法刪除自訂會計行事曆。

幣別定義

您公司的幣別定義作業包括：

- 啟動您公司進行商務交易時所用的幣別。
- 定義您公司基礎貨幣的匯率。

如需有關幣別定義的詳細資訊，請參閱[管理幣別](#) (頁數 35)。

管理幣別

若要让使用者以任何幣別處理和追蹤業務，您必須啟動這些幣別。否則，針對公司所設定的預設幣別即為唯一的選項。

如果您的員工以其他幣別記錄交易，您也必須設定這些幣別與公司預設幣別之間的匯率。累計報表和預測的收益時，此應用程式就會使用這些匯率。

注意：請確定在您的使用者進入所有您啟用幣別的交易前，先設定匯率。

您可以針對任何有效的幣別輸入多重匯率。每個輸入項都含有「匯兌日期」和該日期的「匯率」。針對特定交易判斷要使用的匯率時，此應用程式會遵循下列規則：

Oracle CRM On Demand 如何在公司預設幣別和使用者預設幣別之間轉換匯率

在這種情況下，公司具有下列幣別：

- 公司的預設幣別是美元 (USD)。
- 這家公司也有啟用其他的幣別：歐元 (EUR) 和英鎊 (GBP)。
- 這家公司已經定義美元和歐元、美元和英鎊之間的匯率。
- 使用者輸入歐元計價的機會收益。然而，使用者的預設幣別是英鎊。
- Oracle CRM On Demand 會用下列方式將歐元轉換成英鎊：
 - 它一開始會將機會收益轉換成公司預設幣別，也就是從歐元轉換成美元。
 - 接著，將機會收益轉換成使用者幣別，也就是從美元轉換成英鎊。

匯率如何套用到預測累計

在這個情況下，下列規則適用：

- 如果匯率與交易都是針對相同的日期定義，它就會使用該「匯率」值。
- 如果匯率與交易並非針對相同的日期定義，不過存在針對交易之前的日期所定義的匯率，它就會使用最接近交易日期之日的匯率。
- 如果匯率與交易並非針對相同的日期定義，而且不存在針對交易之前的日期所定義的匯率，它就會使用具有交易日期之後之日期的下一個可用匯率。

例如，如果僅針對 5/15/2004 和 8/15/2004 輸入匯率，就會發生下列情況：

- 對於 5/15/2004 之前的交易，系統會使用 5/15/2004 的匯率。
- 對於 5/15/2004 與 8/14/2004 之間的交易，系統會使用 5/15/2004 的匯率。
- 對於 8/15/2004 當日或之後的交易，系統會使用 8/15/2004 的匯率。

匯率如何套用到報表

對於報表，匯率會應用在比預測還多的用途上。每個月份都會決定一個單一匯率，而且在該月份的所有交易都會使用該匯率。例如，對於機會，Oracle CRM On Demand 會使用最靠近匯率生效日期的機會結案日期。對於資產幣別轉換，Oracle CRM On Demand 會使用「購買日期」欄位做為該日期。對於機會產品，Oracle CRM On Demand 會使用最靠近該產品收益開始日期的匯率。對於其他物件，包括自訂物件 01-03，Oracle CRM On Demand 會使用建立的日期來決定匯率日期。對於自訂物件 04-15，Oracle CRM On Demand 會使用「匯兌日期」欄位。

指派到月份的匯率會依下列方式決定：

- 如果某個月份存在多個匯率，就會使用該月份內最新日期的匯率。
- 如果某個月份不存在任何匯率，該月份的匯率就會設定為已經定義匯率且最接近之未來月份的匯率。
- 如果未來月份沒有任何匯率，就會使用第一個先前月份的匯率。

例如，如果已針對 5/10/2004、5/20/2004 和 8/14/2004 定義匯率，則：

- 2004 年 5 月的匯率即為針對 5/20/2004 所設定的值（針對 5 月所設定的最新匯率）。
- 2004 年 8 月的匯率即為針對 8/14/2004 所設定的值（針對 8 月所設定的唯一匯率）。
- 2004 年 4 月以前的月份的指派匯率為 2004 年 5 月 20 日的匯率。5 月有兩個日期。
- 2004 年 6 月和 7 月都會被指派 2004 年 8 月的匯率（最接近的未來月份）。
- 2004 年 9 月和未來月份都會被指派 2004 年 8 月的匯率（沒有未來月份的匯率，所以使用了第一個先前月份的匯率）。

在報表中，需要在幣別之間轉換的任何值都將使用針對交易所在月份所定義的匯率，而計算方式如上所述。

附註： 預測期間，會將所有機會轉換成公司預設幣別來預測累計。不過，在報表中，收益欄位會轉換為一般使用者幣別的金額。

發生下列任何情況時，您都必須等候，直到每日分析重新整理執行為止：

- 針對您的公司啟動新的幣別而且設定匯率
- 某位使用者選取了公司其他使用者尚未選取的新幣別（在「個人詳細資訊」頁面上）

重新整理會自動產生任何所需的轉換匯率。之後，您就可以執行歷史或即時報表。

每當使用者變更其預設使用者幣別時，他們就必須登出 **Oracle CRM On Demand** 並再次登入，這樣報表才會以新選取的幣別顯示資料。

在您開始之前。若要執行管理幣別的程序，您的角色必須含有「定義幣別」權限。此外，若要瞭解幣別設定的作用，請閱讀關於使用者的資料檔設定。

若要啟動幣別

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「幣別定義」區段中，按一下「幣別定義」連結。
- 4 在「幣別設定」頁面上，從下拉式清單中選取「所有幣別」。
- 5 針對您想要啟動的幣別，按一下「編輯」連結。
- 6 在「幣別編輯」頁面上，選取「有效」核取方塊。
- 7 (選擇性) 在「幣別編輯」頁面上，您可以變更對應至幣別的符號。

例如，您可能會想要依照幣別代碼而非符號區別幣別。因此，您可以將 \$ 變更為 USD、將 ¥ 變更為 JPY，以及將 € 變更為 EUR。

- 8 儲存記錄。

定義匯率

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「幣別定義」區段中，按一下「匯率」連結。

「匯率編輯」頁面會顯示您所啟動之幣別的最新匯率。如果尚未定義任何匯率，它就會顯示成空白。

附註：換算幣別是您公司固定設定的幣別。您必須輸入匯率，讓應用程式將每種有效幣別換算為該幣別。

- 4 若要針對有效幣別加入新的匯率：

g 針對您想要加入匯率的「幣別」資料欄，按一下「匯兌歷史記錄」連結。

在「匯率」頁面上，按一下「新建」。

h 在「匯率編輯」頁面上，完成所需的資訊。

針對「匯率」，請輸入購買來源幣別一個單位所需的換算幣別單位數目。

範例：1 歐元 = 1.3 美元。

假設公司的幣別設定為美元 (USD)，您就可以輸入下列值：

- 來源幣別：EUR
- 換算幣別：USD
- 匯率：1.3

5 按一下「儲存」。

檢視匯率的歷史記錄

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2** 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3** 在「幣別定義」區段中，按一下「匯率」連結。
在「匯率編輯」頁面上，系統會顯示不同幣別的最新匯率。
- 4** 若要查看單一幣別的匯率歷史記錄，請按一下「匯率歷史記錄」連結。
匯率的歷史記錄隨即顯示。

公司稽核

稽核追蹤是據以達成遵循法規與企業政策的重要功能。如需有關 **Oracle CRM On Demand** 之稽核追蹤的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [檢閱所有使用者的登入活動](#) (頁數 38)
- [檢閱公司的資源使用情形](#) (頁數 39)
- [使用主要稽核追蹤來檢閱稽核追蹤變更](#) (頁數 39)
- [檢閱稽核追蹤組態變更](#) (頁數 40)

檢閱所有使用者的登入活動

您可以檢閱公司裡所有使用者的登入記錄。「登入記錄」頁面會顯示使用應用程式的使用者及時間，也會記錄 **Oracle CRM On Demand** 客戶關懷中心的登入活動。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「管理公司資料檔」權限。

檢閱所有使用者的登入活動

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2** 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3** 在「資源稽核」區段中按一下「登入稽核」連結。

4 檢閱應用程式的登入記錄。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [檢閱使用者的登入活動](#) (頁數 136)

檢閱公司的資源使用情形

您可以檢閱整個公司的資源使用情形，包括下列區域的變更：

- 重設密碼
- 忘記密碼
- 回答安全性問題
- 變更 SSO 識別碼
- 使用者 ID 變更
- 電子郵件地址變更
- 設定密碼
- 初始設定密碼
- 離線

在您開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「管理公司資料檔」權限。

檢閱公司的資源使用情形

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「資源稽核」區段中按一下「稽核」連結。
- 4 檢閱公司的資源使用情形歷史記錄。

使用主要稽核追蹤來檢閱稽核追蹤變更

您可檢閱使用者在可稽核欄位中對所有可稽核記錄類型所做的稽核追蹤變更。在稽核追蹤中，也會指出是否建立、刪除或還原可稽核的記錄類型。

對於新客戶與升級為此 Oracle CRM On Demand 版本者，如果您要稽核特定記錄類型的欄位，則預設是啟用建立、刪除及還原記錄的稽核。如果您並非稽核特定記錄類型的欄位，則會停用所有建立、刪除及還原記錄的稽核。然後，客戶可變更記錄層級稽核設定。

在您開始之前。若要執行此程序，您的角色必須包含「存取主要稽核追蹤」權限與「管理組態稽核」權限。

使用主要稽核追蹤來檢閱稽核追蹤變更

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司稽核」區段，請按一下「主要稽核追蹤」連結。
「主要稽核追蹤」會顯示下列值：
 - **ID 編號。**表格資料列 ID。
 - **標題。**物件的名稱欄位。
 - **記錄類型。**要稽核的記錄類型。
 - **日期。**上次稽核物件的日期。
 - **姓氏。**使用者的姓氏。
 - **名字。**使用者的名字。
 - **修改的欄位。**在物件中修改的欄位。
 - **舊值。**記錄的先前值。
 - **新值。**欄位的新值。如果您將服務要求優先順序欄位從「低」變更成「高」，則「舊值」欄位會保持為「低」，「新值」欄位則為「高」。如果您刪除記錄，則「舊值」欄位會保持為空白，並將「新值」欄位變更為「已刪除記錄」。
 - **更新的日期與時間。**更新記錄時的時間與日期。
 - **附加資訊。**任何與修改記錄相關的補充資訊。

如需有關稽核追蹤的詳細資訊，請參閱 [自訂稽核追蹤](#) (頁數 91)。

檢閱稽核追蹤組態變更

您可以檢閱使用者對欄位設定、角色及存取權資料檔所作的稽核追蹤變更。

在您開始之前。若要執行此程序，您的角色必須包含「存取主要稽核追蹤」權限與「管理組態稽核」權限。

檢閱稽核追蹤組態變更

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司稽核」區段中，按一下「管理組態稽核」連結。
「管理組態稽核」表格會顯示下列值：
 - **ID 編號。**已修改之組態的表格資料列 ID。
 - **類型。**已修改的記錄類型。

- **類型名稱。**已修改的記錄名稱。
- **來源 IP 位址。**發生組態變更之電腦的 IP 位址。
附註：這個值只在此資訊可用時才會顯示。
- **階段作業類型。**這個值指出階段作業是否為互動式或 Web 服務階段作業。
- **姓氏。**使用者的姓氏。
- **名字。**使用者的名字。
- **使用者登入 ID。**使用者的登入 ID。
- **作業。**所執行的組態類型，例如已建立、已刪除或已修改。
- **修改的欄位。**已經修改的記錄欄位名稱。
- **舊值。**已經修改之記錄或欄位的先前值。
- **新值。**已經修改之記錄或欄位的新值。
- **日期。**設定記錄時的時間與日期。

如需有關稽核追蹤的詳細資訊，請參閱[自訂稽核追蹤](#)（頁數 91）。

提醒管理

Oracle CRM On Demand 中的提醒功能可讓您向公司使用者廣播以時間為基準的重要資訊。如需有關提醒的詳細資訊，請參閱下列主題：

- 檢閱提醒
- [公佈全公司的提醒](#)（頁數 41）
- 使用清單
- [提醒欄位](#)（頁數 42）

公佈全公司的提醒

全公司提醒會顯示在每位員工的「我的首頁」，您可以使用提醒來廣播全公司資訊，例如會議通知和原則變更。

附註：宣佈已產生預測的提醒會保留在員工的「我的首頁」上兩天。若要延長顯示提醒的期間，請於提醒初次顯示後，在「提醒編輯」頁面上進行變更。如需指示，請遵循本節中所說明的程序。

您可以連結篩選或 URL 至提醒。例如，建立會議通知提醒時，您可以新增連結至網頁上，並提供會議地點的位置圖。

在您開始之前。(選擇性) 建立或找出包含您所要共用資訊的網頁或檔案。確認您的使用者可以存取網頁或檔案的路徑。若要執行這項程序，您的角色必須包含「管理公司資料檔」權限。

建立或更新全公司提醒

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「提醒管理」區段中，按一下「公司提醒」連結。
「提醒」頁面隨即與公司提醒清單一起顯示。
- 4 在「提醒」頁面上，執行下列其中一項：
 - 按一下「新建」按鈕。
 - 按一下您所要編輯提醒的標題，然後按一下「編輯」按鈕。
- 5 在「新建提醒」或「提醒編輯」頁面上，填好所需資訊。
- 6 儲存提醒。
- 7 若要新增附件至提醒，請按一下「提醒」清單頁面上的提醒標題，開啟提醒詳細資料。
- 8 按一下「新增附件」按鈕，然後輸入資訊。
- 9 在「附件編輯」頁面上，按一下「儲存」。
- 10 若要新增 URL 至提醒，請按一下「提醒」清單頁面上的提醒標題，開啟提醒詳細資料。
- 11 按一下「新增 URL」按鈕，然後輸入資訊。
- 12 在「附件編輯」頁面上，按一下「儲存」。

提醒欄位

下表說明您可能會在提醒記錄中看見的欄位資訊。如果您是管理員，就可以看見並更新所有提醒欄位，否則只能檢視有限數目的提醒欄位。

欄位	說明
標題	將顯示於「我的首頁」上的提醒標題。
優先順序	提醒的優先順序，在「我的首頁」上，以提醒旁邊的圖示指出此順序。
超連結	與提醒關聯的 URL 或檔案名稱和目錄路徑。
提醒說明	提醒中將顯示的文字。

欄位	說明
公佈日期	您要提醒開始跨「我的首頁」廣播的日期。
到期日	您要提醒結束跨「我的首頁」廣播的日期。
顯示的超連結	提醒中超連結將顯示的文字，如果您已輸入超連結，就必須有此文字。 例如，針對連結 (URL) "http://company.site/doc_2389.html"，您可以輸入「會議地點位置圖」做為提醒中的超連結文字。

提示： 您可以建立篩選清單，限制一次可以顯示的提醒記錄類型。如需指示，請參閱使用清單。

相關主題

如需有關全公司提醒的詳細資訊，請查看下列主題：

- [公佈全公司的提醒](#) (頁數 41)

服務分配管理

服務分配的管理作業包括：

- [檢視您公司的服務分配用途](#) (頁數 44)
- [檢視歷史服務分配用途](#) (請參閱 "[檢視歷史服務分配用量](#)" 頁數 45)
- [設定服務分配的提醒](#) (頁數 46)
- [檢視檔案與記錄使用狀況資訊](#) (頁數 46)

關於服務分配

您可檢視公司的所有服務分配以查看目前與歷史的用途，以及啟用分配達到定義臨界值時的提醒。客戶關懷中心會為您公司設定服務分配值。服務分配如下：

- **Web Services 作業分配。**決定公司在 24 小時的期間內可執行的 Web Services 作業數量。
- **Web Services 並行要求分配。**決定公司可處理的並行 Web Services 要求數量上限。
- **CRM Desktop 授權。**表示您公司授予使用者 CRM Desktop 授權的數量。
- **檔案分配。**決定公司的檔案分配，這是附加至記錄之檔案的可用儲存空間量。
- **記錄分配。**決定公司的記錄分配，這是指所有類型記錄的數量。

附註： 服務分配的名稱與描述都會以您的有效語言顯示。

在「服務分配清單」頁面中，您可看見定義的分配值、目前用途及剩餘用途的值。您可逐層往下檢視服務分配，來設定服務分配的提醒。當您啟用提醒時，要定義服務分配的臨界值，達到臨界值時，就會傳送電子郵件提醒給指定的收件者。

在「分配用途清單」頁面中，您可追蹤您公司長期以來的服務分配用途。即使此檢視會隨著分配類型而有所不同，您仍可檢視每日、每週或每月的用途。您可使用「匯出助理」匯出公司的分配資料與分配用途資料。如需有關使用「匯出助理」的資訊，請參閱[匯出您的資料](#) (頁數 470)。

用盡分配時會發生什麼事？

當用途達到公司的 **Web Services** 總分配量限制時，就不會處理對於 **Oracle CRM On Demand Web Services** 的進一步要求。分配容量每小時會釋出一次，且釋出容量的多寡要視過去的使用量而定。當過去 24 小時期間到目前的使用量低於公司的分配值時，就會繼續處理新要求。

若要避免達到公司分配總計，請將 **Web Service** 用戶端最佳化，以避免不必要的要求。如需詳細資訊，請參閱 **Oracle Web Services On Demand Guide**。

當用途達到公司的記錄總分配量限制時，以下將無法再與 **Oracle CRM On Demand** 應用程式互動：

- 正在嘗試進行 **Insert**、**Update** 或 **InsertOrUpdate** 記錄作業的 **Web** 服務
- 使用「匯入助理」或 **Oracle Data Loader On Demand** 匯入
- **Desktop** 用戶端，例如 **Oracle Outlook Email Integration On Demand** 與 **Oracle Notes Email Integration On Demand**

為了避免達到公司總分配量，使用者可從應用程式刪除任何不必要的附件。當使用量達到公司的總檔案分配量時，使用者不可再使用以下來上傳附件：

- **Oracle CRM On Demand** 應用程式
- **Web** 服務
- 任何 **Desktop** 用戶端

為了避免達到公司總分配量，使用者可刪除任何不必要的附件。

附註：對於所有服務分配，使用者可聯絡銷售代表，並採購額外的容量、額外的授權或兩者都採購。如需進一步協助，請聯絡客戶關懷中心。

檢視您公司的服務分配用途

下列是您公司每一種服務分配的資料：

- 分配名稱
- 分配類型
- 分配單位
- 客戶關懷中心設定的分配值
- 目前使用的分配量
- 剩餘的分配量
- 是否啟用分配的提醒。如果目前使用量超出臨界值，則會傳送電子郵件提醒給定義的收件者。
- 上次修改分配資料的使用者

從「服務分配清單」頁面中，您可細分服務分配以查看有關分配的詳細資訊，例如分配描述，以及目前在「分配用途」**Applet** 中的用途資料。

在「分配用途清單」頁面中，您可看見有關分配的歷史用途資料。如需詳細資訊，請參閱[檢視歷史服務分配用途](#)（請參閱“[檢視歷史服務分配用量](#)”頁數 45）。

您可按一下「服務分配清單」頁面上的「編輯」，然後設定分配的提醒。如需詳細資訊，請參閱[設定服務分配的提醒](#)（頁數 46）。

若要檢視公司的服務分配用量

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「服務分配管理」區段中，請按一下「服務分配管理」連結。
- 4 在「服務分配清單」頁面中，檢視您公司的服務分配資料。

檢視歷史服務分配用量

從「分配用量清單」頁面中，您可檢閱您公司分配的歷史用量相關資料。根據預設，分配用量是依日期列式，並且會顯示期間、分配類型、分配名稱、分配單位、使用的分配與建立日期。即使此檢視會隨分配型態而有所不同，您仍可檢視每日、每週或每月期間的分配用量。

下表說明可從「分配用途清單」頁面執行的工作。

若要執行此工作	請遵循這些步驟
建立分配用途的新清單	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「建立新清單」。完成建立及調整清單中所描述的相關步驟。
匯出清單	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「匯出清單」。完成匯出清單中的記錄中所描述的步驟。
管理分配用途清單	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「管理清單」。針對您所需的任務完成管理清單頁面中所描述的步驟。
逐頁翻閱清單	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
調整清單的搜尋準則	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「調整清單」。完成建立及調整清單中所描述的相關步驟。
顯示清單的主要資訊及篩選器資訊	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「顯示清單篩選器」。完成檢視清單頁面中所描述的步驟。
排序清單中的分配用途	按一下資料欄表頭，即可根據該資料欄排序清單。例如，按一下「開始時間」，即可根據開始時間排序清單。
顯示更多/較少記錄	在頁面下方下拉式清單中顯示的記錄「數量」中，請選取您想一次查看的記錄數。

設定服務分配的提醒

您可設定服務分配的提醒，當分配使用量達到特定臨界值時，就會傳送電子郵件通知指定的使用者。如果您啟用服務分配的提醒，則會套用下列預設值：

- **收件者提醒。**公司主要聯絡人的電子郵件地址
- **提醒臨界值。**百分之七十的分配值

對於現有的客戶，預設是停用提醒。對於新客戶，預設是啟用提醒。

附註：您無法設定「Web 服務並行要求」分配的提醒。

除了臨界值提醒外，當目前的使用量達到公司分配值時，也會自動傳送電子郵件提醒給主要聯絡人或指定的電子郵件收件者。如果啟用提醒，則會傳送表示已達到分配的電子郵件給指定收件者。

設定服務分配的提醒

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「服務分配管理」區段中，請按一下「服務分配管理」連結。
- 4 在「服務分配清單」頁面中，請按一下「編輯」。
- 5 在「服務分配編輯」頁面中，請完成下列欄位：
 - **收件者提醒。**輸入會收到電子郵件提醒的使用者電子郵件地址。
 - **提醒臨界值。**輸入傳送電子郵件提醒的分配值百分比。
 - **已啟用提醒。**選取此核取方塊以啟用傳送電子郵件提醒。

檢視檔案與記錄使用狀況資訊

Oracle CRM On Demand 會每隔一段時間擷取您公司檔案與記錄儲存空間使用量的快照。資訊會保留 90 天，之後就會從資料庫永久刪除。為了協助追蹤您公司的檔案與記錄儲存空間使用量，您可檢視下列相關的詳細資料：

- 擷取快照時儲存的附件檔案數量
- 擷取快照時，您公司使用的檔案儲存空間量
- 擷取快照時，您公司既有的記錄數

附註：不會將已刪除但尚未從 Oracle CRM On Demand 永久刪除的檔案與記錄，納入檔案與記錄使用狀況的計算中。

下列程序說明如何檢視檔案使用狀況資訊。

檢視檔案使用狀況資訊

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。

2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。

3 在「服務分配管理」區段中，按一下「檔案使用狀況」以開啟「檔案使用狀況清單」頁面。

根據預設，「檔案使用狀況清單」頁面會顯示「目前檔案用途」清單。「目前檔案用途」清單則會顯示來自最近一次快照的資訊。如果您想檢視在過去 90 天內擷取的所有快照，請選取清單頁面標題列上的「所有檔案用途」清單。

下表說明顯示於「檔案使用狀況清單」頁面的資訊。

資料欄名稱	說明
記錄名稱	在使用者介面中顯示的記錄類型名稱。如果您的公司已自訂記錄類型名稱，在此欄位中就會顯示自訂的記錄類型名稱。 附註： 如果擷取快照時，並未將任何檔案附加至您公司指定記錄類型的記錄，則不會列出記錄類型。
檔案數量	擷取快照時，附加至您公司在 Oracle CRM On Demand 中所列記錄類型之記錄的檔案數。
使用的檔案分配 (MB)	擷取快照時，您公司在 Oracle CRM On Demand 中用來儲存所列記錄類型之記錄檔案附件的檔案儲存空間量，單位是百萬位元 (MB)。
日期	快照的日期與時間。

下列程序說明如何檢視記錄使用狀況資訊。

檢視記錄使用狀況資訊

1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。

2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。

3 在「服務分配管理」區段中，按一下「記錄使用狀況」以開啟「記錄使用狀況清單」頁面。

根據預設，「記錄使用狀況清單」頁面會顯示「目前記錄用途」清單。「目前記錄用途」清單則會顯示來自最近一次快照的資訊。如果您想檢視在過去 90 天內擷取的所有快照，請選取清單頁面標題列上的「所有記錄用途」清單。

下表說明顯示於「記錄使用狀況清單」頁面的資訊。

資料欄名稱	說明
記錄名稱	在使用者介面中顯示的記錄類型名稱。如果您的公司已自訂記錄類型名稱，在此欄位中就會顯示自訂的記錄類型名稱。 附註： 如果擷取快照時，並無任何您公司指定記錄類型的記錄，則不會列出記錄類型。
使用的記錄分配	擷取快照時，您公司在 Oracle CRM On Demand 中既有所列記錄類型的記錄數。
日期	快照的日期與時間。

提示： 如需有關使用「檔案使用狀況清單」頁面與「記錄使用狀況清單」頁面上功能表選項的資訊，請參閱使用清單。

地址管理

地址管理包括開啟或關閉地址共用功能（透過公司資料檔中的「啟用共用地址」設定）、啟用地址驗證（透過公司資料檔中的「驗證共用地址」設定）、將未共用地址轉換為共用地址以及其他作業。如需有關地址管理的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [將未共用地址轉換為共用地址](#)（頁數 48）
- [關閉共用地址時的考量](#)（頁數 51）
- [關閉共用地址前先更新使用者存取與管理地址的權限](#)（頁數 51）
- [使用編輯關係設定未共用地址的地址類型](#)（頁數 52）
- [地址的存取權資料檔與角色設定](#)（頁數 53）

相關主題

- [地址](#)
- [設定公司資料檔及通用預設值](#)（頁數 16）

將未共用地址轉換為共用地址

第 19 版與更早版次的 Oracle CRM On Demand 是使用未共用地址。您可以在這個版次中繼續使用未共用地址。不過，如果您想將較早版次的未共用地址轉換為這個版次所支援的共用地址，則必須完成下列程序。

附註：如果資料檔案極大且匯入作業所耗時間超過預期，則您可搭配使用 **Oracle Data Loader On Demand** 以及此程序中所定義的相同輸入檔案與對應檔案。

開始之前：假設 Oracle CRM On Demand Customer Care 已將您的公司升級至目前版次。若要完成此程序，您必須是能夠執行匯入與匯出作業以及自訂 Oracle CRM On Demand 的公司管理員。您需要「管理地址」權限，才能啟用共用地址功能。

附註：自未共用地址移往共用地址時，您必須對所有 **Web** 服務要求使用 **Web Services v2.0 API**，因為 **Web Services v1.0 API** 並不支援共用地址的存取。

將未共用地址轉換為共用地址

- 1 如有需要，可取消選取公司資料檔中的「啟用共用地址」設定。
- 2 從您想轉換為共用地址的地址相關物件匯出資料。

清單包含下列項目：

- 所有客戶資料區段，包括：
 - 客戶
 - 客戶地址
 - 聯絡人
 - 客戶合作夥伴
 - 地址

■ 所有聯絡人資料區段，包括：

- 聯絡人
- 聯絡人地址
- 客戶
- 地址

■ 所有經銷商資料區段，包括：

- 經銷商
- 經銷商地址

■ 所有合作夥伴資料區段，包括：

- 合作夥伴
- 合作夥伴地址

■ 所有地址資料

此匯出作業必須將所有相關的客戶、聯絡人、合作夥伴、經銷商及地址資料從 **Oracle CRM On Demand** 匯出至外部檔案。您必須能夠搭配使用外部檔案以及您選擇的資料更正與標準化方式。

3 請更正並重新格式化資料，以便在將這些地址匯入 **Oracle CRM On Demand** 時不會包含重複資料，並使客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴資料是以相關聯的地址來設定。

匯出作業完成後，可能會存在許多重複且無效的地址。例如，因為較早的版次中並未共用地址，以致住在相同地點的聯絡人可能會擁有相同或類似的地址。不過，由於打字與其他錯誤，其間可能會出現微小差異。對於可能發生的重複地址，重新匯入記錄（例如，客戶）以及將其與新建的共用地址記錄產生關聯，並不會刪除較早版次中原已存在的地址關聯。因此，您必須執行下列作業：

- 確認您的資料，然後在準備要匯入的地址資料時移除重複記錄。
- 如果您決定將這些記錄與共用地址版本的地址資料產生關聯，請取得與客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄相關聯之原有未共用地址資料的所有權。也就是說，您必須列入、移除與取消關聯，以及選擇是否保留原本的未共用地址資料。

如需有關準備匯入資料的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [地址欄位：匯入準備](#) (頁數 356)
- [客戶欄位：匯入準備](#) (頁數 348)
- [聯絡人欄位：匯入準備](#) (頁數 376)
- [經銷商欄位：匯入準備](#)
- [合作夥伴欄位：匯入準備](#) (頁數 432)

4 匯入地址記錄資料：

- a** 選擇具有地址資料與適當對應檔案的匯入檔案名稱。
- b** 等候匯入作業完成。

匯入共用地址最上層記錄資料是匯入客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄資料的先決條件。如需有關匯入資料的詳細資訊，請參閱[匯入您的資料](#) (頁數 465)。

5 匯入客戶記錄資料：

a 選擇選項以建立相關記錄。

b 等候匯入作業完成。

此匯入作業會建立客戶，並將共用地址與客戶產生關聯。如需有關匯入資料的詳細資訊，請參閱[匯入您的資料](#)（頁數 465）。

6 匯入聯絡人記錄資料：

a 選擇選項以建立相關記錄。

b 等候匯入作業完成。

此匯入作業會建立聯絡人，並將共用地址與聯絡人產生關聯。如需有關匯入資料的詳細資訊，請參閱[匯入您的資料](#)（頁數 465）。

7 匯入經銷商記錄資料：

a 選擇選項以建立相關記錄。

b 等候匯入作業完成。

此匯入作業會建立經銷商，並將共用地址與經銷商產生關聯。如需有關匯入資料的詳細資訊，請參閱[匯入您的資料](#)（頁數 465）。

8 匯入合作夥伴記錄資料：

a 選擇選項以建立相關記錄。

b 等候匯入作業完成。

此匯入作業會建立合作夥伴，並將共用地址與合作夥伴產生關聯。如需有關匯入資料的詳細資訊，請參閱[匯入您的資料](#)（頁數 465）。

9 確認資料已正確匯入。

10 為您公司中的適當角色設定頁面配置，並為使用者指定適當的頁面配置存取權。

11 更新使用者的角色，以包含在「角色管理」精靈步驟 2 中的「記錄類型存取權」角色。

如果未完成此步驟，使用者就無法檢視地址記錄。例如，如果他們嘗試將地址記錄與客戶產生關聯，則會有錯誤訊息出現。

12 選取公司資料檔中的「啟用共用地址」設定，以啟用共用地址。

13 如果您的公司使用 Oracle CRM On Demand 外部的應用程式將地址標示為有效，而且如果您在地址選擇清單、地址搜尋及地址關聯中只想使用這些已驗證的地址，則請在公司資料檔中選取「驗證共用地址」設定。

附註：必須設定地址記錄中的「驗證日期」，以便將地址標記為已驗證。如需詳細資訊，請參閱將共用地址標示為已驗證。

14 (選擇性) 確認匯入的資料正確無誤後，您可以使用 Web 服務來刪除先前存在的未共用地址。

如需有關 Web 服務的詳細資訊，請參閱 [Oracle Web Services On Demand Guide](#)。

關閉共用地址時的考量

如果在開啟未共用地址後加以關閉，則之後所建立的地址都是未共用地址。也就是說，為客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴建立的任何新地址，都是專為該記錄所建立，而非與其他記錄共用。不過，在未經編輯之前，先前由客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴等記錄間共用的地址記錄仍會繼續保持共用。例如，如果您有三個客戶 (A、B 及 C) 共用一個地址，則在關閉共用地址後，該地址仍會由三個客戶繼續共用。如果某一使用者編輯了地址，例如「客戶 A」，則 Oracle CRM On Demand 會為「客戶 A」建立新的未共用地址，但「客戶 B」與「客戶 C」仍繼續使用共用地址，直到這些地址也經過編輯。

附註：關閉未共用地址之前，您必須先在您的公司移除對一般使用者地址記錄的存取、從他們的使用者角色中移除「管理地址」權限，以及視需要重設頁面配置。如需有關移除此存取權與權限之程序的詳細資訊，請參閱[關閉共用地址前先更新使用者存取與管理地址的權限](#) (頁數 51)。

下列考量適用於開啟此功能後若關閉共用地址時：

- **公司管理員擁有對自訂頁面的存取權。**擁有「管理地址」權限的公司管理員會繼續保有 Oracle CRM On Demand 自訂作業頁面的存取權，而且能繼續使用地址配置、欄位管理等等。
- **使用者可以建立新的未共用帳單地址或出貨地址。**建立新客戶、經銷商或合作夥伴的使用者可以建立新的未共用帳單或出貨地址 (或兩者)。建立新聯絡人的使用者可以建立新的未共用主要聯絡人地址。新地址只會與新建記錄相關聯，而且無法在最上層「地址」頁標中使用。
- **使用者只能編輯地址。**編輯客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴的使用者只能編輯該客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的地址，因為共用地址已關閉。如果所編輯的地址記錄原先為共用地址，則 Oracle CRM On Demand 會建立只與已編輯記錄相關聯的新地址，而且該地址無法在最上層「地址」頁標中使用。如果所編輯的地址記錄原先並非共用地址，則會編輯該地址，但 Oracle CRM On Demand 不會建立新地址。
- **可能會建立孤立的已刪除地址。**從客戶、經銷商或合作夥伴中移除帳單或出貨地址，會造成孤立、遭刪除的客戶、經銷商或合作夥伴地址。同理，從聯絡人中移除主要地址，會造成孤立、遭刪除的聯絡人地址。

如需關閉共用地址的詳細資訊，請參閱[設定您的公司資料檔與全域預設值](#) (請參閱 "[設定公司資料檔及通用預設值](#)" 頁數 16)中「啟用共用地址」設定的資訊。

關閉共用地址前先更新使用者存取與管理地址的權限

關閉共用地址之前，公司管理員必須執行下列作業：

- 將使用者對地址記錄的存取權修改為讀取。
- 從使用者角色中移除管理地址權限

在您開始之前。您必須是能夠使用「存取權資料檔精靈」與「角色管理精靈」的公司管理員。

關閉共用地址前先更新使用者存取權資料檔

1 依下述方式設定「地址」記錄類型的存取等級：

- a** 按一下「管理」、「使用者管理與存取控制」，然後按一下「存取權資料檔」。

- b** 按一下您使用者存取權資料檔的「編輯」功能表項目。
 - c** 在「存取權資料檔精靈」的「步驟 2」中，將「地址」記錄類型的存取等級設為「讀取」，然後按一下「完成」。
- 2** 依下述方式，關閉「管理地址」權限：
- a** 按一下「管理」、「使用者管理與存取控制」，然後按一下「角色管理」。
 - b** 按一下您使用者角色名稱的「編輯」功能表項目。
 - c** 在「角色管理精靈」的「步驟 4」中，取消選取「管理地址」權限。
- 3** 登出 Oracle CRM On Demand，然後登入 Oracle CRM On Demand 以確保變更內容生效。
- 4** 依下述方式，關閉公司資料檔中的「啟用共用地址」設定：
- a** 按一下「管理」、「公司管理」，然後按一下「公司資料檔」。
 - b** 取消選取「啟用共用地址」設定。
 - c** 登出 Oracle CRM On Demand，然後登入 Oracle CRM On Demand 以確保變更內容生效。

如需有關透過「存取權資料檔精靈」來指定存取等級類型的詳細資訊，請參閱[指定主要記錄類型的存取等級](#)（頁數 176）。如需有關使用「角色管理精靈」來為使用者角色指定權限的詳細資訊，請參閱[角色管理](#)（頁數 177）。

使用編輯關係設定未共用地址的地址類型

您可以使用未共用地址之記錄層級功能表上的「編輯關係」功能表項目，來設定未共用地址的地址類型。「編輯關係」功能可讓公司管理員自訂地址記錄的各個部份（例如，欄位與頁面配置），而不需為使用者啟用共用地址功能。

以下是「編輯關係」功能表項目的一些特性：

- 在預設的「編輯」頁面中，除了「地址類型」欄位外，所有欄位都是唯讀。其他非唯讀的自訂欄位如果已經過自訂，則可能會在「編輯」頁面上使用。
- 如果選取了「啟用共用地址」設定，則在「地址」區段的記錄層級功能表上將無法使用「編輯關係」功能表項目。在此情況下，使用者可透過「編輯」頁面來編輯「帳單地址」、「出貨地址」或「主要」設定，而且能選取不同的地址。
- 如果取消選取「啟用共用地址」設定，且使用者擁有「管理地址」權限以及對最上層「地址」記錄的「是否有存取權」權限，則在「地址」區段的記錄層級功能表上按一下「新建」或「編輯」，會將使用者帶至最上層「地址」的新建或編輯檢視圖。

在您開始之前。已取消選取「啟用共用地址」設定，且已選取「管理地址」權限。

使用編輯關係功能表項目設定未共用地址的地址類型

- 1** 在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的「詳細資料」頁面中，瀏覽至「地址」相關資訊區段。
- 2** 從記錄層級功能表中，選擇「編輯關係」。
- 3** 從類型的選擇清單中，選取地址類型。

以下是依預設可用的地址類型：住家、辦公室、度假住宅、其他、商場、私人、郵政、醫院及診所。

地址的存取權資料檔與角色設定

若要存取最上階的地址記錄與共用客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴的地址，您的存取權資料檔與使用者角色必須具有適當的設定。身為公司管理員，您可以在使用者的存取權資料檔中，指定存取每個記錄的特定角色。

您可以為共用地址的多對多關係，指派下列的存取等級：

- 對於最上階地址記錄：
 - 唯讀
 - 讀取/編輯
 - 讀取/編輯/刪除
- 對於在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴之「地址」相關資訊區段中的地址記錄：
 - 無法存取
 - 唯讀
 - 讀取/建立
 - 讀取/建立/編輯
 - 讀取/編輯
 - 讀取/編輯/刪除
 - 全部

控制存取共用地址功能的權限與設定

下列的權限與設定控制存取下列的共用地址功能：

- **管理地址權限。**控制使用者存取「地址」欄位設定頁面，及使用「存取權資料檔」與「角色管理精靈」中的「地址」記錄。
- **驗證共用地址權限。**控制使用者是否能透過設定驗證日期來驗證地址。
- **啟用共用地址設定。**控制最上階「地址」記錄是否可以共用，以及控制客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄中的地址是否能使用共用或取消共用的功能。

若取消選取「啟用共用地址」設定及選取「管理地址」權限，則只有取消共用地址的功能才能在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄中使用。此選項可讓有「管理公司」權限的使用者在公司資料檔中使用。
- **驗證共用地址設定。**控制 Oracle CRM On Demand 是否能在公司驗證共用地址。若選取此設定，則使用者可選取驗證共用地址，以新增至客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄。非驗證地址會從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中篩選出來，且這些記錄中的「新建」地址按鈕會停用。此設定可讓有「管理公司」權限的使用者在公司資料檔中使用。

取消選取「驗證共用地址」設定時，所有地址皆能在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中使用；也就是說，不會對其進行篩選，且對於擁有必要權限的使用者，會啟用記錄中的「新建」地址按鈕。

下列表格摘要說明執行共用地址任務時是否需要不同的設定與權限，以及它們與共用地址功能的關係。

任務	啟用共用地址設定	管理地址權限	最小必要共用地址權	驗證共用地址權限
自訂共用地址的「地址」頁面與欄位。	否	是	無	否
將客戶或聯絡人的地址格式從 <i>取消共用</i> 變更成 <i>共用</i>	是	否	無	否
驗證共用地址	否	否	讀取/編輯	是
更新共用地址的存取權資料檔	否	是	無	否
共用客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴之間的地址	是	否	讀取	否
啟用「角色管理」精靈中的地址記錄	否	是	無	否
存取「地址」頁標	否	否	讀取	否
存取「地址首頁」、「詳細資料」及「編輯」頁面	否	否	讀取 「編輯存取權」在「編輯」頁面中為必要。	否
在對應的記錄中更新「客戶地址」、「聯絡人地址」、「經銷商地址」或「合作夥伴地址」區段	是	否	讀取	否

應用程式自訂

您的公司對於資料的收集和記錄的方式、使用的術語，以及資訊必須呈現的方式，可能都有特定的要求，以便讓員工取得所需項目來提升生產效率。應用程式自訂可以讓您自訂 **Oracle CRM On Demand**，以便符合您的需求，包括頁面配置、欄位管理，以及清單存取需求。

下列範例說明您可以自訂應用程式的一些方式：

範例 1：您可能要所有銷售代表在他們的所有聯絡人記錄中包含電子郵件地址。確保符合這項需求的最佳方式是：讓「電子郵件」欄位成為必要欄位。這樣任何人建立新的聯絡人記錄時，除非包含電子郵件地址，否則無法儲存記錄。

範例 2：您有兩個員工群組，每個群組都需要在客戶頁面上追蹤不同的資訊。為了符合這項需求，您可以為每個群組建立不同的客戶頁面配置，並透過角色指派來提供適當的存取權。

「應用程式自訂」頁面有兩個區段：

- **記錄類型設定：**包含每一個最上層記錄類型的連結。按一下連結，您便可以前往記錄類型特定的自訂頁面。根據您的不同公司設定，您不一定可以在 **Oracle CRM On Demand** 中看到產業特定記錄類型。另外，產業特定記錄可能需要根據公司的特定需求來進行自訂。如需您可以從個別應用程式自訂頁面中執行任務種類的資訊，請參閱[「記錄類型應用程式自訂頁面」](#)（請參閱 "[記錄類型應用程式自訂頁面](#)" 頁數 55）。

■ **應用程式設定。**包含非特屬記錄類型之各種不同自訂功能的連結。按一下主題，即可查看從「應用程式設定」區段所提供程序的逐步指示：

- [在頁標中顯示外部網頁](#) (頁數 96)
- [建立與管理動作列配置](#) (頁數 103)
- [建立自訂 Web 小程式](#) (頁數 99)
- [建立全域 Web 小程式](#) (頁數 104)
- [上傳客戶端附屬延伸](#) (頁數 107)
- [為公司自訂我的首頁](#) (頁數 109)
- [在我的首頁中啟用自訂報表](#) (頁數 113)
- [重新命名記錄類型](#) (頁數 114)及[新增記錄類型](#) (頁數 115)
- [變更記錄類型的圖示](#) (頁數 115)

附註：若要使用「我的首頁配置」和「我的首頁自訂報表」功能，您的角色必須包括「管理首頁自訂」權限。

在您開始之前：

- 若要執行應用程式自訂程序，您的角色必須包括「自訂應用程式」權限。
- 確定您瞭解您的業務需求：
 - 與您的業務負責人商談，以便瞭解他們的業務程序和應用程式需求。
 - 決定所需的欄位、顯示名稱、選擇清單值，和其他自訂欄位，以便支援他們的需求。
 - 決定應該如何在介面上配置欄位，以及必須標示為必要的欄位。
 - 使用「欄位設定」和「頁面配置」範本，協助您記下應用程式自訂需求。這些範本是在「訓練與支援中心」的「工具和範本」區域中提供使用。

記錄類型應用程式自訂頁面

每個記錄類型都有「應用程式自訂」頁面，其中有您可以為該記錄類型執行的自訂任務連結。

下表說明「應用程式自訂」頁面上每個可能的區段，並列出您可以在該區段中按一下連結時執行的任務。所顯示的區段取決於記錄類型，而有些區段只有在您的角色中包含特定權限時才能閱覽。所有自訂程序都需要「自訂應用程式」權限。

附註：在下表中參考的主題中，記錄類型名稱的預留位置是以斜體字的*記錄類型*所表示。例如，如果要處理客戶資料，請將下列文字中的*記錄類型*取代為*客戶*：按一下*記錄類型*的「欄位稽核設定」連結。

區段	任務	必要的附加權限
欄位管理	重新命名欄位、建立自訂欄位、管理選擇清單值、指定欄位的預設值、設定欄位驗證和選取是否可以複製某個欄位。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱： 關於欄位管理 (頁數 57) 關於自訂欄位 (頁數 63)	無

區段	任務	必要的附加權限
	<p>建立與編輯欄位 (請參閱 "建立和編輯欄位" 頁數 66)</p> <p>管理已啟用複製設定 (請參閱 "管理「已啟用複製」設定" 頁數 69)</p> <p>重新命名欄位 (頁數 73)</p> <p>使用索引自訂欄位 (頁數 73)</p> <p>變更選擇清單值 (頁數 76)</p> <p>將設定還原為預設值 (頁數 76)</p> <p>預設欄位和欄位驗證的進階定義</p>	進階欄位管理
頁面配置管理	<p>建立及管理靜態頁面配置。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱：</p> <p>自訂靜態頁面配置 (頁數 79)</p> <p>自訂相關項目配置 (頁數 78)</p> <p>重新命名欄位區段標題 (請參閱 "重新命名欄位標題" 頁數 81)</p> <p>建立及管理可用在「詳細資料」頁面配置上的 Web 小程式。請參閱：</p> <p>建立 Web 小程式 (頁數 82)</p> <p>如需有關進階頁面配置管理的資訊，請參閱指定動態頁面配置 (頁數 93)。</p>	無
層疊選擇清單	<p>定義及管理層疊選擇清單。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱：</p> <p>定義層疊選擇清單 (頁數 84)</p>	無
搜尋與清單配置管理	<p>指定目標搜尋欄位，並管理搜尋結果的配置。此外，管理配合智慧型關聯使用的「查閱視窗」行為。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱：</p> <p>管理搜尋配置 (頁數 85)</p>	無
清單存取和順序	<p>管理每個角色的預設清單存取和顯示順序。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱：</p> <p>管理清單存取和清單順序 (頁數 87)</p>	無
首頁配置管理	<p>建立及管理「首頁」配置，並指定要顯示在「首頁」上的自訂報表。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱：</p> <p>建立記錄首頁配置 (頁數 90)</p>	自訂應用程式 - 管理首頁自訂

區段	任務	必要的附加權限
	建立首頁自訂報表 (頁數 88)	
欄位稽核設定	自訂您公司的欄位稽核追蹤記錄。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱： 自訂稽核追蹤 (頁數 91)	管理欄位稽核 此功能僅適用於特定記錄類型。
動態配置管理	建立及管理動態頁面配置。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱： 指定動態頁面配置 (頁數 93)	自訂應用程式 - 管理動態配置

針對一些記錄類型，「欄位管理」和「頁面配置」區段會包含該記錄類型的連結，以及相關記錄類型的連結。例如，「客戶應用程式自訂」頁面會包含下列連結：

- [客戶欄位設定](#)
- [客戶聯絡人欄位設定](#)
- [客戶合作夥伴欄位設定](#)
- [客戶關係欄位設定](#)
- [客戶團隊欄位設定](#)

關於欄位管理

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以針對不同的記錄類型，執行下列欄位管理任務：

- [建立與編輯欄位](#) (請參閱 "[建立和編輯欄位](#)" 頁數 66)
- [重新命名欄位](#) (頁數 73)
- [變更選擇清單值](#) (頁數 76)

當您建立自訂欄位或編輯欄位定義時，您可以指定建立新記錄時生效之欄位的預設值。您也可以指定針對欄位執行欄位驗證以確保該欄位具有特定的值。

關於複製欄位

Oracle CRM On Demand 中的大部分記錄類型都有複製功能，亦即使用者可以複製目前使用中的記錄。當使用者按一下「記錄詳細資料」頁面上的「複製」按鈕時，將會開啟新記錄頁面。新的「新記錄頁面」上包含所有可複製的欄位。使用者可以變更和儲存這些欄位。

附註： 當您使用「複製」按鈕時，只會複製基本記錄，不會複製下階記錄的相關項目。

使用複製功能時會套用下列限制：

- Web 連結、系統欄位、地址欄位、已計算與參考欄位均無法加以複製。這些項目無法使用「已啟用複製」核取方塊。

- 無法複製唯讀欄位。唯讀欄位指在欄位設定或欄位配置中設成唯讀的欄位。
- 使用者表單配置上無法使用的欄位無法加以複製。
- 下列附件欄位無法複製：
 - 附件
 - 附件：檔案名稱
 - 附件：大小 (位元組)

您可以使用 **Oracle CRM On Demand** 中記錄詳細資料頁面上的「複製」按鈕來複製欄位。您可以使用 **Oracle CRM On Demand** 其「欄位管理」頁面「應用程式自訂」區段的「已啟用複製」核取方塊來啟用這個設定。如需有關 **Oracle CRM On Demand** 中可指定複製哪些欄位的詳細資訊，請參閱[管理已啟用複製設定](#) (請參閱 "管理「已啟用複製」設定" 頁數 69)。

關於欄位驗證

當您建立自訂欄位或編輯欄位定義時，您可以在「欄位編輯」頁面將欄位指定為必要或唯讀欄位。您也可以對新記錄指定前置預設或後置預設的值。

必要欄位

在很多情況下，您可能必須定義欄位。例如，您的公司可能會要求每個服務要求都必須追蹤服務要求原因的相關資訊。在此情況下，您要將服務要求的「原因」欄位指定為必要欄位。接著，當您建立或更新記錄並加以儲存時，應用程式會驗證「原因」欄位「非 NULL」。

另一個範例是，您的公司可能會有一個企業原則，如果失去預期收益為 **\$100,000** 以上的機會，則必須追蹤失去的原因。在此情況下，只有在「收益」欄位的值大於 **100,000** 時，才會將「機會」上的「原因」欄位定義為必要欄位。當您儲存「機會」記錄時，應用程式會驗證「要求」欄位的值大於 **100,000**。

如果驗證失敗，就會顯示錯誤訊息，警告使用者在儲存記錄之前，先輸入必要欄位的值。您也可以指定驗證失敗時要顯示的自訂錯誤訊息 (在「欄位驗證錯誤訊息」欄位中)。

當您將欄位指定為「必要」時，驗證會透過所有介面 (包括使用者介面、**Web** 服務和資料匯入) 強制執行。

在「欄位編輯」頁面中指定為必要的欄位對於所有使用者而言，不管其角色為何，都是必要欄位。如果您只需要針對特定角色將欄位變成必要的，您可以透過編輯已經不是必要欄位之欄位的適當頁面配置來進行。如需有關編輯頁面配置的詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面配置](#) (頁數 79)。

唯讀欄位

以下為您可能要將欄位定義為唯讀的情況：

- **來自外部來源的欄位：**例如，如果您的公司在外部系統中追蹤客戶的信用評比，您可能想要透過夜間匯入定期更新信用評比，但是只想要讓欄位在 **UI** 中是唯讀的。
- **將現有的欄位移到自訂索引欄位：**如果您想要將其中一個索引自訂欄位用於現有的自訂欄位，您可以指定使用者在您將資料移到新的索引欄位時，對於舊欄位只有唯讀存取權。此欄位定義會避免資料無法同步。

自訂欄位驗證規則

您可以使用 **Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder)** 來建立自訂欄位驗證規則的運算式。您可以按一下「欄位驗證」欄位旁的 **fx** 圖示來開啟 **Expression Builder** 視窗，供您輸入運算式。如需有關可用於運算式之語法的詳細資訊，請參閱 [Expression Builder](#) (頁數 514)。

以下為您可能要定義自訂欄位驗證規則的情況：

- **強制執行企業原則：**例如，如果您的公司有一個企業原則，說明 **MDF** 的有效期不得超過一年，您可以在「結束日期」欄位上定義一個驗證規則，以確保欄位值絕不會超過「開始日期」後的一年。
- **強制執行資料格式：**例如，如果您的公司針對歐洲客戶使用加值稅 (**VAT**) 編號，您可以根據客戶的帳單地址，指定正確 **VAT** 格式的驗證。另一個範例是，您可能要指定特定自訂欄位的值長度不超過或不少於四位數。

下列情況會使欄位驗證運算式無法接受評估：

- 建立記錄時欄位留空。欄位驗證不會強制要求值。
- 欄位中包含預先存在的無效值，而且在更新該值時沒有加以變更。

如果驗證運算式沒有受到評估，或者如果驗證運算式評估為 **NULL**，則不會產生任何錯誤訊息。只有在驗證運算式失敗 (亦即，運算式評估為 **FALSE**) 時，才會產生錯誤訊息。

欄位驗證運算式會假設第一個參數是欄位名稱本身。例如，如果您要在「金額」欄位中加入簡單欄位驗證運算式，並指定值必須大於 **1000**，則輸入 **>1000** 即可，不需要輸入 **[<金額>]>1000**。如需更多複雜運算式的詳細資訊，請參閱[關於運算式](#) (頁數 517)。

指定欄位驗證規則的限制

您無法針對以下類型的欄位指定欄位驗證規則：

- 系統欄位
- 內部計算的欄位
- **RowID** 和 **ID** 欄位

附註：請記住，**Row_ID** 是內部系統欄位。根據作業轉換 (例如在記錄建立期間) 而定，這個欄位不保證一定維持靜態狀態。這個欄位可以不同於 **ExternalSystemID** 或 **IntegrationID**。

- 相關欄位
- 複選選擇清單欄位
- 「使用者屬性」設定為排除它們的欄位。這些欄位會以例外狀況為基礎來設定，以防在應用程式程式碼中破壞現有的企業邏輯。
- **Web 連結**
- 下列附件欄位：
 - 附件
 - 附件：檔案名稱
 - 附件：大小 (位元組)

關於定義預設欄位值

當您建立自訂欄位或編輯欄位定義時，可以在「欄位編輯」頁面的「預設值」欄位中，指定欄位的預設值。

指定欄位的預設值在需要下列項目時相當實用：

- 欄位的常數值。例如，建立新記錄時，您可能會想要讓「客戶類型」欄位擁有「客戶」這個預設值。
- 以公式為基礎的值做為預設值。例如，您可能會想要讓「資金申請」之「到期日」欄位的預設值採用「建立日期」欄位值後的 6 個月做為預設值。
- 產生欄位的唯一值。例如，您可能想要指定一個運算式來產生唯一的數字，做為「支出報告」欄位的 ID (此欄位也是唯讀的)。
- 角色專用的預設值。例如，在多數服務要求 (SR) 都是由顧客服務代表 (CSR) 建立的公司中，預設可能會檢查「重新指派標記」欄位，因此諸如銷售代表開啟 SR 時，它會根據預先定義的指派規則，遞送到正確的 CSR。

附註：這些多數都只有在您的角色包括「進階欄位管理」權限時才有可能。

欄位有兩種預設值：

- **預填預設值：**此欄位會在使用者建立新記錄時，利用指定的值預先填入。使用者可以覆寫預設值或接受預設值。
- **預設後：**此欄位不會在使用者建立新記錄時，利用指定的值預先填入，但是此欄位會在儲存記錄時，採用指定的預設值，前提是：
 - 使用者將欄位留空、
 - 欄位從配置隱藏起來
 - 整合工具尚未提供值

「預填預設值」是欄位值的預設類型。您可以在「欄位編輯」頁面中選取該名稱的核取方塊來指定「後預設」。

附註：Offline client 中不支援「公佈預設值」欄位值，並會顯示為空白欄位。

預設欄位值僅適用於新記錄，而不適用於記錄更新。

如果您針對已經擁有系統指定預設值的欄位指定預設值，您的值將優先於您的公司的值。此規則的例外是「機會」記錄的「收益」欄位。您為此欄位所指定的任何預設值或預設後值都會被忽略，因為此欄位會用於根據機會收益產生預測。

您無法設定這些欄位類型的預設值：

- 系統欄位
- 內部計算的欄位
- RowID 和 ID 欄位

附註：請記住，Row_ID 是內部系統欄位。根據作業轉換 (例如在記錄建立期間) 而定，這個欄位不保證一定維持靜態狀態。這個欄位可以不同於 ExternalSystemID 或 IntegrationID。

- 相關欄位
- 複選選擇清單欄位
- 「使用者屬性」設定為排除它們的欄位。這些欄位會以例外狀況為基礎來設定，以防在應用程式程式碼中破壞現有的企業邏輯
- Web 連結
- 核取方塊 (公佈預設值)
- 下列附件欄位：

- 附件
- 附件：檔案名稱
- 附件：大小（位元組）

下表顯示您可以對 **Oracle CRM On Demand** 的各種欄位類型指定的預設值。

欄位類型	有效的預設值
核取方塊	<p>如果應該核取此核取方塊，且布林值是 True 時，為 Y。</p> <p>如果應該取消核取此核取方塊，且布林值為 False 時，為 N。</p> <p>空白表示核取方塊中未定義值，即使其顯示為未核取。</p> <p>附註： 您無法為核取方塊欄位選取「公佈預設值」。</p>
幣別	從 -2147483648 到 2147483647 之間的有效數值。
日期	Today + number ，其中 <i>number</i> 代表特定天數。預設日期會被計算為今天的日期加上輸入的數字。例如，如果今天是 2008 年 1 月 1 日，而且您輸入 Today + 7 ，則預設值會設定為 2008 年 1 月 8 日。
日期/時間	至於「日期」欄位類型，但是除了開啟新記錄時的時間之外，也會顯示出來。
整數	從 -2147483648 到 2147483647 之間的有效數值。
複選選擇清單	您無法定義複選選擇清單的預設值。
附註	最多 16350 個字元的文字值。
編號	從 -2147483648 到 2147483647 之間的有效數值。
百分比	從 -2147483648 到 2147483647 之間的有效數值。
電話	有效的電話號碼。
選擇清單	所選取的選擇清單值將是欄位的預設值。
文字 (長)	最多 255 個字元的文字值。
文字 (短)	最多 40 個字元的文字值。
Web 連結	<p>有效 URL。不允許運算式與驗證。可透過「Web 連結」編輯頁面設定預設值。</p> <p>「顯示文字」欄位最多可包含 250 個字元。URL 欄位最多可包含 8000 個字元。瀏覽器具有不同的 URL 長度上限。如果您指定過長的 URL，它可能無法如預期方式運作。如果您要使用參數替代，URL 長度將會變更。</p>

附註： 如果您建立運算式來設定預設值，則運算式的結果絕對不能超過允許的欄位字元數上限。此外，傳遞至 **Expression Builder** 中函數的任何字串或數值文字，絕對不能超過 75 個字元。如需有關使用「運算式產生器」的詳細資訊，請參閱 [Expression Builder](#) (頁數 514)。

此外：

- 對於包含選擇清單在內的所有欄位類型，您可以輸入常數值。例如：

Status (Task) = 'Not Started'

■ 對於「日期」欄位，您可以指定從今天日期開始的天數。例如：

Due Date (Fund Request) = Today() + 180

■ 對於「負責人」欄位，您可以指定 <record creator> (變數) 或特定的使用者。

不支援查閱。您必須直接輸入欄位中。

您也可以對預設欄位值建立複雜的運算式。您可以在「預設值」欄位直接輸入運算式，也可以按一下 **fx** 圖示來開啟 **Expression Builder** 視窗，供您輸入運算式。如需有關可用於運算式之語法的詳細資訊，請參閱 [Expression Builder](#) (頁數 514)。

若要使用欄位管理中的 **Expression Builder**，您的使用者角色必須具有「進階欄位管理」權限。具有「管理員」角色的使用者可為自己的角色與其他角色啟用這項權限。

關於記錄所有權模式的欄位設定與頁面配置

從 20 版開始，Oracle CRM On Demand 為大部份支援工作簿的記錄類型提供三種記錄所有權模式：使用者模式、工作簿模式及混合模式。對於建立於 Oracle CRM On Demand 19 版或更早版本的現有公司，使用者模式為記錄類型的預設記錄所有權模式，而該記錄類型支援三種記錄所有權模式，但預設以混合模式設定的「服務要求」記錄類型除外。對新公司而言，混合模式為記錄類型的預設記錄所有權模式，而該記錄類型支援三種記錄所有權模式。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 [關於記錄所有權模式](#) (頁數 193)。

記錄類型的記錄所有權模式是由記錄類型上的「負責人」欄位與「工作簿」欄位的組態來決定，且記錄類型的頁面配置必須反映記錄所有權模式。下列表格顯示每個記錄所有權模式的「負責人」欄位與「工作簿」欄位的組態。如需有關設定欄位的資訊，請參閱 [建立與編輯欄位](#) (請參閱 "建立和編輯欄位" 頁數 66)。

記錄所有權模式	負責人欄位 設為必要	工作簿欄位設為必 要	其他組態詳細資料
使用者模式	是	否	無。
工作簿模式	否	是	(選擇性) 將「負責人」欄位設為「唯 讀」。
混合模式	否	否	無。

下列表格顯示每個記錄所有權模式的頁面配置資訊。如需有關自訂頁面配置的資訊，請參閱 [自訂靜態頁面配置](#) (頁數 79)與[指定動態頁面配置](#) (頁數 93)。

記錄所有權模式	頁面配置組態
使用者模式	「負責人」欄位必須顯示，且必須是記錄類型所使用的每個「詳細資料」頁面配置上的必要欄位。 若「工作簿」欄位在「詳細資料」頁面配置上顯示，則其不得為必要欄位。
工作簿模式	「工作簿」欄位必須顯示，且必須是記錄類型所使用的每個「詳細資料」頁面配置上的必要欄位。 若「負責人」欄位在「詳細資料」頁面配置上顯示，則其不得為必要欄位。

記錄所有權模式	頁面配置組態
混合模式	記錄類型的「詳細資料」頁面可選擇性包含「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或者兩者皆是。「負責人」欄位與「工作簿」欄位不得為是頁面配置上的必要欄位。

關於自訂欄位

Oracle CRM On Demand 提供大部分組織都需要的預設欄位，但是您可能會發現到，現有記錄中的一些欄位在 Oracle CRM On Demand 記錄中並沒有對應欄位。在此情況下，您可以建立稱為 *自訂欄位* 的新欄位，以支援您公司的獨特需求。若您要將現有記錄匯入 Oracle CRM On Demand 時，可能就需要建立這種新欄位。

自訂欄位：

- 可以用在指派規則、報表、篩選清單和目標搜尋中
- **附註：**基於效能考量，有些自訂欄位無法用於排序清單。

- 無法刪除
- 直到明確新增至自訂頁面配置之前都無法檢視
- 不是從一個記錄類型繼承到另一個

例如，您為潛在客戶新增的自訂欄位不會在潛在客戶轉換成機會時，自動帶到機會上。

如果您要在潛在客戶轉換成機會、客戶或聯絡人時，同時轉移潛在客戶記錄的自訂欄位，則這些自訂欄位必須進行對應。

- 其他使用者在再度登入之前，無法檢視這些欄位
- 可以由 Web 連結、Web 服務和其他整合技術進行參考

下表說明您可以新增至 Oracle CRM On Demand 的欄位數。資料是與大部分記錄類型的可用欄位相關，亦即，您可以為客戶新增 100 個新選擇清單欄位、為聯絡人新增 100 個、為機會新增 100 個，依此類推。選擇清單中有效值（有效或停用者皆計入）的數目上限是 1000。

記錄類型	核取方塊	幣別	日期	日期/時間	整數	多選式選擇清單
客戶	35	80	25	25	35	10
聯絡人	35	25	25	25	35	10
潛在客戶	35	25	25	25	35	10
機會	35	25	25	25	35	10
活動	35	25	25	25	35	10
宣傳活動	35	25	25	25	35	0
解決方案	35	25	25	25	35	0

記錄類型	核取方塊	幣別	日期	日期/時間	整數	多選式選擇清單
醫護教育	35	25	25	25	35	0
家庭	35	25	25	25	35	0
資金	35	25	25	25	35	0
投資組合	35	25	25	25	35	0
車輛	70	50	60	50	70	0
服務要求	35	25	25	25	35	10
方案	35	35	25	25	35	0
自訂物件 01	35	25	25	35	35	10
自訂物件 02	35	25	25	35	35	10
自訂物件 03	35	25	25	35	35	0
經銷商	70	105	60	50	70	0
產品	35	25	25	25	35	0
資產	35	25	25	25	35	0
資金要求	35	25	25	25	35	0
MDF 要求	35	25	25	35	35	0
方案合作夥伴	70	50	60	50	70	10
收益	35	25	25	25	35	0
SP 要求	35	25	25	35	35	0
使用者	35	25	25	35	35	0
交易備案	35	25	25	35	35	0
交易備案收益產品	35	25	25	35	35	0
課程	35	25	25	35	35	0
測驗	35	25	25	35	35	0
認證	35	25	25	35	35	0
鑑定	35	25	25	35	35	0
自訂物件 04 及以上	35	25	25	35	35	0

記錄類型	核取方塊	幣別	日期	日期/時間	整數	多選式選擇清單
不在此表格中所列的特定產業記錄類型	35	25	25	35	35	0

記錄類型	數字	百分比	電話	選擇清單	文字（長）	文字（短）	Web 連結
客戶	33	30	10	100	30	45	100
聯絡人	33	30	10	100	30	70	100
潛在客戶	33	30	10	100	30	45	100
機會	33	30	10	100	30	70	100
活動	33	30	10	100	30	45	100
宣傳活動	33	30	10	100	30	45	100
解決方案	33	30	10	100	30	45	100
醫護教育	33	30	10	100	30	45	100
家庭	35	30	10	100	30	45	100
資金	33	30	10	100	30	45	100
MDF 要求	35	30	20	100	30	60	100
投資組合	33	30	10	100	30	45	100
車輛	68	60	30	200	60	105	100
服務要求	33	30	10	100	30	45	100
SP 要求	35	30	20	100	30	60	100
方案	35	30	10	100	30	45	100
自訂物件 01	35	30	20	100	30	60	100
自訂物件 02	35	30	20	100	30	60	100
自訂物件 03	35	30	20	100	30	60	100
經銷商	68	60	30	200	60	105	100
產品	33	30	10	100	30	45	100

記錄類型	數字	百分比	電話	選擇清單	文字（長）	文字（短）	Web 連結
資產	33	30	10	100	30	45	100
資金要求	33	30	10	100	30	45	100
方案合作夥伴	68	60	30	200	60	105	100
收益	33	30	10	100	30	45	100
使用者	35	30	20	100	30	60	100
交易備案	35	30	20	100	30	60	100
交易備案收益產品	35	30	20	100	30	60	100
課程	35	30	20	100	30	60	100
測驗	35	30	20	100	30	60	100
認證	35	30	20	100	30	60	100
鑑定	35	30	20	100	30	60	100
自訂物件 04 及以上	35	30	20	100	30	60	100
不在此表格中所列的特定產業記錄類型	35	30	20	100	30	90	100

建立和編輯欄位

您可以在某種記錄類型的「欄位編輯」頁面中，建立自訂欄位和編輯現有的欄位定義。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限。

建立自訂欄位和編輯欄位

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下「*記錄類型* 欄位設定」。
- 5 在「欄位」頁面上：
 - 如果您要建立自訂欄位，請按一下「新建欄位」。

■ 若要編輯欄位的定義，請按一下該欄位的「編輯」連結。

附註：若您已編輯標準欄位且想要將所有編輯過的值重設為預設設定，請按一下「儲存」與「取消」按鈕旁的「預設」按鈕。

6 在「欄位編輯」頁面上，輸入「顯示名稱」。

這個顯示名稱即為欄位的標籤。

7 如果您要建立欄位，請在「欄位編輯」頁面上，選取「欄位類型」。

注意：儲存自訂欄位後，無法變更「欄位類型」。

下列規則適用於自訂欄位，不過這些規則可能與適用於相同欄位類型之預設欄位的規則不同：

欄位類型	長度上限	附註
日期	25	
日期/時間	25	
整數	10	整數值範圍從 - 2147483647 到 2147483647 的整數。
複選選擇清單		您無法定義複選選擇清單的預設值。
數字	10	值範圍從 - 2147483648 到 2147483647 的數字。
電話	35	
選擇清單	30	
文字 (長)	255	「文字」欄位會使用單行文字欄位。
文字 (短)	40	「文字」欄位會使用單行文字欄位。不過，不同的欄位所使用的長度也不同。
Web 連結	N/A	「Web 連結」自訂欄位可讓您在配置中建立區分內容的超連結。 「顯示文字」欄位最多可包含 250 個字元。URL 欄位最多可包含 8000 個字元。瀏覽器具有不同的 URL 長度上限。如果您指定過長的 URL，它可能無法如預期方式運作。如果您要使用參數替代，URL 長度將會變更。

8 在「其他屬性」區段中，視需要完成下列欄位：

欄位	備註
必要	選取這個核取方塊，即可讓此欄位成為建立或更新記錄時的必要欄位。例如，您可以要求所有使用者在加入新的聯絡人時填入「客戶」欄位。
預設值	直接輸入值或運算式，或按一下 fx 圖示來開啟 Expression Builder 視窗。 唯有在您的角色具有「進階欄位管理」權限時，才可新增複雜運算式。這個欄位

欄位	備註
	<p>可包含最多 1024 個字元的運算式。如果您建立運算式來設定預設值，則運算式的結果絕對不能超過允許的欄位字元數上限。此外，傳遞至 Expression Builder 中函數的任何字串或數值文字，絕對不能超過 75 個字元。</p> <p>如果您直接在此欄位中輸入預設值，則預設值的字元數絕對不能超過該欄位類型允許的字元數上限。對於數字類型的欄位，此值必須在該欄位值的範圍內。</p> <p>如需設定預設值的詳細資訊，請參閱關於欄位管理 (頁數 57)。如需可用於運算式之語法的詳細資訊，請參閱 Expression Builder (頁數 514)。</p>
唯讀	選取這個核取方塊，即可讓此欄位成為唯讀欄位。
複製已啟用	選取這個核取方塊可以允許在使用「記錄詳細資料」頁面的「複製記錄」按鈕複製記錄類型時，同時複製這個欄位。
公佈預設值	<p>只有當您的使用者角色含有「進階欄位管理」權限時，才會顯示這個欄位。</p> <p>如果您要求此欄位不要在建立新記錄時自動填入預設值，請選取這個核取方塊。只有當使用者或整合工具沒有提供值時，系統才會在儲存記錄時設定指定的預設值。</p> <p>附註：您無法在核取方塊欄位中選取「公佈預設值」。</p>
欄位驗證	<p>只有當您的使用者角色含有「進階欄位管理」權限時，才會顯示這個欄位。</p> <p>直接輸入運算式，或者按一下 fx 圖示來開啟 Expression Builder 視窗。</p> <p>此欄位最多可以包含 1024 個字元。</p> <p>如需有關欄位驗證的詳細資訊，請參閱關於欄位管理 (頁數 57)。如需可用於運算式之語法的詳細資訊，請參閱 Expression Builder (頁數 514)。</p>
欄位驗證錯誤訊息	<p>只有當您的使用者角色含有「進階欄位管理」權限時，才會顯示這個欄位。</p> <p>輸入欄位驗證失敗時，除了標準訊息以外要顯示的自訂錯誤訊息。此訊息只能包含字母、數字、空格、逗號、句號和破折號。</p> <p>下面會顯示錯誤訊息的顯示方式，端視您是否指定自訂錯誤訊息而定：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 如果已設定欄位驗證，而且沒有指定任何自訂訊息：針對 '[欄位]' 所輸入的值不符合公司管理員所設定的驗證規則。驗證條件是 '[Rule]' (錯誤碼)。 ■ 如果已設定欄位驗證，而且已指定自訂訊息：[自訂錯誤訊息] (錯誤碼)。

- 1** 按一下「儲存」。
您所加入的新欄位就會自動使用其他啟動語言以藍色文字和方括號顯示 (不論「註記翻譯需求」核取方塊的設定為何)。
- 2** 若要手動輸入新名稱或「欄位驗證錯誤訊息」的翻譯對等項目：
 - a** 在「翻譯語言」下拉式清單中，選取您要輸入翻譯的語言。
 - b** 在適當的「顯示名稱」或「欄位驗證錯誤訊息」欄位中輸入翻譯對等項目，然後按一下「儲存」。
 - c** 必要時，請按一下連結返回您剛才更新的「欄位」頁面，然後再次選取語言。

翻譯的名稱就會以黑色文字顯示在「顯示名稱」資料欄中。

附註：當 **Oracle CRM On Demand Answers** 使用者語言與建立自訂欄位所使用的語言不同時，若要讓自訂欄位顯示在 **Oracle CRM On Demand** 中，您必須將自訂欄位翻譯成適用的語言。例如，如果自訂欄位是使用英文建立的，則德文語言使用者只有在此欄位翻譯成德文時，在 **Oracle CRM On Demand Answers** 中看見此欄位。

選取「註記翻譯需求」會同時覆寫所有其他語言的「顯示名稱」和「欄位驗證錯誤訊息」。

3 如果您建立了選擇清單或複選選擇清單：

- a** 針對自訂欄位按一下「編輯選擇清單」連結。
- b** 在「選擇清單值」方塊中，於不同的行輸入每個值。
- c** 儲存記錄。

附註：此時，您必須公開新建立的自訂欄位，這樣它們才會顯示於表單（「編輯」、「詳細資料」及「建立」表單）中。預設並不會將其顯示出來。若要公開自訂欄位，請視需要建立新頁面配置，並確定已指派這些頁面配置給需要檢視此欄位的每個角色。

管理「已啟用複製」設定

Oracle CRM On Demand 中大多數記錄類型均具有複製功能，也就是說，使用者可以複製他們正在使用的目前記錄。

附註：當您使用「複製記錄」按鈕時，系統只會複製基礎記錄，而不會複製相關項目下階記錄。

使用複製功能時會套用下列限制：

- **Web** 連結、系統欄位、地址欄位、已計算與參考欄位均無法加以複製。這些項目無法使用「已啟用複製」核取方塊。
- 唯讀欄位無法加以複製。唯讀欄位是在欄位設定或欄位配置中設為唯讀的欄位。
- 使用者表單配置上無法使用的欄位無法加以複製。

此主題說明如何使用 **Oracle CRM On Demand** 中的記錄詳細資料頁面內的「複製」按鈕，指定您可以複製的欄位。

使用「複製」按鈕指定可以複製的欄位

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2** 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3** 在「記錄類型設定」區段中，按一下要啟用複製功能的記錄類型。
- 4** 在「欄位管理」區段中，按一下該記錄類型欄位的設定連結。

特定記錄類型欄位的欄位清單隨即顯示。

- 5** 尋找您要編輯的欄位，並且按一下「編輯」連結。

附註：如果您要複製關聯，您必須選取關聯選擇清單，而不是關聯 ID。當關聯選擇清單設為「已啟用複製」時，系統就會自動複製所有與此關聯相關的欄位。

- 6** 勾選「已啟用複製」核取方塊。

7 按一下「儲存」。

這些變更會在使用者下次登入 Oracle CRM On Demand 時生效。

設定自訂欄位整合標籤

自訂欄位的整合標籤是獨立於語言之外而指派給每一個自訂欄位的符號識別碼，這些標籤是由「Web 服務」(用來產生 WSDL 欄位) 和「Web 連結」自訂欄位參數加以使用。這些標籤可以讓管理員為每一個自訂欄位設定有意義的整合名稱，而這個名稱是由整合元件所使用，以便在不影響現有整合的情況下變更標籤名稱。一般使用者看不到這些整合標籤。

Expression Builder 使用整合標籤。因此這些標籤也會在建立工作流程規則和欄位時使用。如需有關工作流程規則的詳細資訊，請參閱 [建立工作流程規則](#) (頁數 249)。如需有關建立及編輯欄位的詳細資訊，請參閱 [建立及編輯欄位](#) (請參閱 "建立和編輯欄位" 頁數 66)。

注意： 設定整合標籤之後，請勿加以變更。如果加以變更，就會冒著風險，可能失去任何參考整合標籤的技術。

設定自訂欄位的整合標籤

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2** 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3** 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4** 在「欄位管理」區段中，按一下「*記錄類型* 欄位設定」。
- 5** 在「*記錄類型* 欄位」頁面上，按一下「重新命名欄位」。
- 6** 在「重新命名欄位」頁面上，按一下「進階」按鈕。
- 7** 更新整合標籤。

提示： 針對「整合標籤」，使用可輕易識別此自訂欄位的簡短描述性名稱。這個標籤是由 Web 服務、Web 連結和其他整合技術 (Web 服務的 WSDL 檔案和 Web 連結的 URL 參數) 使用。

設定 Web 連結

Web 連結 是一個自訂欄位，使您可在 Oracle CRM On Demand 的記錄中放置外部網站或 Web 應用程式的超連結。您可以使用 Web 連結自訂欄位，讓使用者能夠方便地瀏覽至其他網頁，包括 Oracle CRM On Demand 中的其他頁面。您可以針對任何記錄類型建立 Web 連結自訂欄位。例如，針對客戶記錄類型定義 Web 連結欄位，以使用來自其他應用程式的值更新客戶詳細資料。如同其他自訂欄位，您必須將「Web 連結」欄位加入至記錄頁面配置，這樣使用者才能夠看見。

您可以將 Web 連結設定成僅開啟其他網站，或將 Web 連結設定成傳遞 Oracle CRM On Demand 記錄中的特定資訊當做 URL 中的參數。例如，您可能會建立 Web 連結欄位，以便將客戶記錄的地址資訊傳遞至提供地址特定地圖的網站。然後，當使用者按一下客戶記錄的 Web 連結時，就會開啟客戶地點的地圖。

您可以將 Web 連結設定成僅適用於特定情況。例如，您可以指定唯有符合特定條件時才會顯示 Web 連結，也可設定成只在「詳細資料」頁面上顯示連結，以防止使用者從「編輯」頁面點按連結。

附註： 在轉換潛在客戶時，Web 連結欄位的內容不會被帶至新記錄。

在您開始之前。若要設定「Web 連結」欄位，您必須熟悉目標 URL 的語法。

設定 Web 連結

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下「記錄類型 欄位設定」。
- 5 如果不存在任何 Web 連結欄位，請依照[建立和編輯欄位](#) (頁數 66)中的說明建立自訂 Web 連結欄位。
- 6 在「欄位」頁面上，按一下自訂欄位的「編輯 Web 連結」連結。
- 7 在「編輯 Web 連結」頁面上，填入「視窗屬性」：

- a 針對「顯示文字」，輸入使用者會在配置中看見的超連結標籤 (顯示名稱)。

範例：按一下此處顯示股票即時行情 (底線)。

您也可以透過將游標放在「顯示文字」欄位中，然後選取「使用者欄位」或「(記錄類型) 欄位」清單，在「顯示文字」欄位中加入區分內容的參數。此欄位參數會放置在「顯示文字」欄位中以 `%%%fieldname%%%` 表示，並將根據目前的記錄由欄位值取代。

附註： 如果您的顯示文字過長而無法納入配置中，文字就會進行串連。此外，任何變數的資訊將會在執行階段加入。

- b 選取您要讓 Oracle CRM On Demand 在使用者按一下超連結時如何表現：

- **在目前的視窗中開啟：** 在目前的視窗中開啟超連結的頁面，並取代目前的 Oracle CRM On Demand 工作階段。
- **在自訂 Web 頁標中開啟：** 在自訂 Web 頁標中開啟超連結的頁面。請從「目標自訂 Web 頁標」清單中選取所需的 Web 頁標。
- **在新的視窗中開啟：** 在新的視窗中開啟超連結的頁面，並保留目前的 Oracle CRM On Demand 視窗不變。若要在使用者關閉新視窗後重新整理上層視窗，請選取「上層視窗重新整理」核取方塊。

- c 針對「顯示選項」，選取「詳細資料頁面」、「編輯頁面」或「兩者」，指定只在「詳細資料」頁面、只在「編輯」頁面或同時在「詳細資料」和「編輯」頁面上顯示 Web 連結。

- 8 填入「連結內容」：

- a 針對「有效的連結條件」，請輸入條件運算式來控制 Web 連結在「詳細資料」和「編輯」頁面上是否有效。您可以按一下「有效的連結條件」欄位旁的 **fx** 圖示來開啟「運算式產生器」視窗，供您輸入運算式。如需有關運算式可用語法的詳細資訊，請參閱 [Expression Builder](#) (頁數 514)。

例如，若輸入的運算式為「`[收益] > 10000`」，則唯有符合「收益」值大於 10000 的條件時，Web 連結才有效。

如果您不輸入運算式，Web 連結將始終有效。如果您輸入了運算式，在條件不符時 Web 連結仍會顯示但不是處於有效狀態。

- b** 針對「顯示連結條件」，輸入條件運算式來控制 Web 連結在「詳細資料」和「編輯」頁面上何時可見。

例如，若輸入的運算式為「[收益] > 10000」，則唯有符合「收益」值大於 10000 的條件時，Web 連結才會出現。

如果您不輸入運算式，Web 連結將始終顯示。

下列選項適用於「顯示連結條件」和「有效的連結條件」欄位中的運算式。

- **新頁面：**新頁面一律不評估可見與有效條件運算式，即運算式預設為 TRUE。唯有明確地輸入運算式 FALSE 才能停用連結。
- **編輯頁面：**可見與有效條件運算式預設為 TRUE。不過，您可以使用「運算式產生器」新增運算式。

- c** 針對「URL」，輸入使用者按一下超連結時所叫用的 URL，例如 www.oracle.com。

附註：您也可以透過將游標放置在 URL 欄位中然後選取「使用者欄位」或「(記錄類型) 欄位」清單，來加入區分內容的參數。URL 中將會放置一個欄位參數 (以 `%%%fieldname%%%` 指定)，並在使用者按一下目前記錄的欄位值時取代為該值。

如果您沒有指定任何 URL，當使用者按一下此連結時，就會導向無效的 URL。

附註：每種瀏覽器都有 URL 長度上限。如果您所指定的 URL 超過長度上限，當使用者按一下 Web 連結時，可能會在瀏覽器上看見不確定的行為。

- 9** 針對「使用者」欄位，從「使用者欄位」清單中選取選項，以便將使用者參數欄位加入至「URL」欄位或「顯示文字」欄位中游標的目前位置。

例如，當您從清單中選擇「使用者 ID」時，`%%%User id%%%` 就會插入至「URL」或「顯示文字」中 (依游標位置而定)。此參數將在執行階段取代成登入使用者的使用者 ID。

- 10** 針對記錄類型欄位，將游標放在「URL」或「顯示文字」欄位中您想要加入參數的位置，再從清單中選取要加入的欄位。

例如，如果您選取了「資料列 ID」欄位，`%%%Row id%%%` 就會插入至「URL」或「顯示文字」中 (依游標位置而定)。此參數將在執行階段取代成目前記錄的資料列 ID。

附註：斜體字 *記錄類型* 代表特定記錄類型名稱的預留位置。*記錄類型* 是指您要加入 Web 連結自訂欄位的記錄類型。例如，當您正在編輯聯絡人記錄的 Web 連結，這個欄位就會顯示成「聯絡人欄位」清單。

- 11** 按一下「儲存」。

- 12** 依 [自訂靜態頁面配置](#) (頁數 79) 中的說明，將 Web 連結欄位新增至 *記錄類型* 頁面配置。

關於使用 Web 連結建立新的整合案例

在 Oracle CRM On Demand 中加入 Web 連結自訂欄位提供了多種新的整合商機。您可以建立現場和外部系統的使用者介面架構整合，讓使用者能夠直接從 Oracle CRM On Demand 巡覽內容。

下面列出一些範例：

- 根據可顯示客戶股票圖的客戶股票代號，建立財務網站的連結。
- 建立使用 Web 服務的內部系統連結，然後從多個與目前帳戶有關的現場和已裝載解決方案，建立複合式資料檢視。

如需有關如何建立 Web 連結的逐步指示，請參閱 [設定 Web 連結](#) (頁數 70)。

重新命名欄位

若要使用您的員工所熟悉的詞彙，您可以變更欄位名稱。例如，您可以將「客戶名稱」欄位標籤變更為「公司名稱」。

附註：系統可能要花 30-60 分鐘，才能讓新欄位顯示名稱出現在報表與分析中。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限。

重新命名欄位

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下所需的「欄位設定」連結。
- 5 在記錄類型欄位頁面上，按一下「重新命名欄位」。
- 6 在「顯示名稱」資料欄中編輯欄位的「名稱」。
- 7 (選擇性) 若要指示更新的名稱必須翻譯成您公司已啟動的其他語言，請選取「註記翻譯需求」核取方塊。

附註：如果您要這個更新名稱以其他已啟動語言顯示，請選取「註記翻譯需求」核取方塊。在其他語言中 (或從此頁面上的「翻譯」下拉式清單中選擇其他語言時)，更新名稱會以方括號括住的藍色文字顯示，直到您手動輸入翻譯版本為止。這可協助您追蹤必須翻譯的術語。

如果您不選取「註記翻譯需求」，就會保留上一個顯示名稱，而不受您在此處所做變更的影響。

選取「註記翻譯需求」核取方塊也會在發生錯誤訊息時，讓 (來自「欄位編輯」頁面的)「欄位驗證錯誤訊息」註記為需要翻譯。只有使用者角色包含「進階欄位管理」權限時才能看見「欄位驗證錯誤訊息」欄位。

- 8 手動輸入新名稱的翻譯名稱：
 - a 在「翻譯語言」下拉式清單中，選取您要輸入翻譯的語言。
 - b 在適當的「顯示名稱」欄位中輸入翻譯名稱，然後按一下「儲存」。
 - c 按一下連結，以便回到您剛更新的「欄位」頁面，必要時請再次選取語言。翻譯的名稱就會以黑色文字顯示在「顯示名稱」資料欄中。
- 9 按一下「儲存」。

使用索引自訂欄位

若要最佳化 Oracle CRM On Demand 的效能，您可以使用已經針對特定記錄類型進行最佳化的自訂欄位。這些最佳化欄位又稱為索引自訂欄位，也是可以在搜尋或排序特定清單期間改進回應時間的特殊欄位。索引自訂欄位已經在 Oracle CRM On Demand 資料庫預先設定。您可以變更索引自訂欄位上的標籤，但不可以變更整合標籤。

附註：您可以選擇將資料從自訂欄位移轉成索引自訂欄位，以提升使用者的清單效能。若要將現有資料移轉成可用的記錄類型，請使用 **Oracle CRM On Demand** 的匯出和匯入功能或 **Web** 服務。如需有關匯出和匯入資料的詳細資訊，請參閱[匯入和匯出工具](#) (請參閱 "[匯入與匯出工具](#)" 頁數 305)。如需有關 **Web** 服務的詳細資訊，請參閱 [Web 服務整合](#) (頁數 474)。

依預設，索引自訂欄位會加上前置詞 **Indexed** (索引)。下列記錄類型不支援索引自訂欄位：

- 評估
- 工作簿
- 使用者

下表列出支援已編列索引自訂欄位的記錄類型：

支援自訂欄位的記錄類型	
活動	產品
家庭	合作夥伴方案
資金要求	資金
使用者	車輛服務歷史記錄
車輛聯絡人	車輛銷售歷史記錄
車輛	自訂物件 1-3
宣傳活動收件者	車輛
經銷商	產品分類
資產	附註
約會使用者	約會聯絡人
任務使用者	任務聯絡人
約會、任務及電訪	解決方案
服務要求	潛在客戶
宣傳活動	醫療教育事件
機會聯絡角色	機會產品收益
機會	產品
自訂物件 1-3	聯絡人團隊
聯絡人	宣傳活動
捨棄的電訪促銷項目	電訪產品詳細資料
客戶團隊	客戶
最佳聯絡時間	

表格中的每個記錄都有下列索引自訂欄位：

- 已編列索引核取方塊
- 已編列索引幣別
- 已編列索引日期
- 已編列索引數字
- 已編列索引選擇清單 1
- 已編列索引選擇清單 2
- 已編列索引選擇清單 3
- 已編列索引選擇清單 4
- 已編列索引選擇清單 5
- 已編列索引選擇清單 6
- 已編列索引詳細文字
- 索引短文字 1
- 索引短文字 2

Oracle CRM On Demand 中所有其他記錄類型都具有下列索引自訂欄位：

- 已編列索引數字
- 已編列索引日期
- 已編列索引核取方塊
- 已編列索引幣別
- 已編列索引選擇清單 1
- 已編列索引選擇清單 2
- 已編列索引選擇清單 3
- 已編列索引選擇清單 4
- 已編列索引選擇清單 5

例外：在所有「自訂物件」中，有些欄位使用不同於前面表格欄位的命名慣例：

- 索引選擇清單 6 = 類型
- 索引短文字 1 = 快速搜尋 1
- 索引短文字 2 = 快速搜尋 2
- 索引長文字 = 名稱

使用索引自訂欄位

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。

- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下「*記錄類型* 欄位設定」。
- 5 在*記錄類型*「欄位」頁面中按一下「重新命名欄位」，並將索引自訂欄位重新命名為適合您公司的名稱，請參閱[重新命名欄位](#) (頁數 73)。

將設定還原為預設值

您可以將所有已重新標示的欄位名稱還原為原始名稱（預設選項不會影響您所加入的自訂欄位或選擇清單值，這些不會還原為其預設值）。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限。

將設定還原為預設值

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下所需的「欄位設定」連結。
- 5 在*記錄類型*欄位頁面上，按一下「重新命名欄位」按鈕。
- 6 按一下「預設」按鈕。

變更選擇清單值

某些欄位會提供使用者一份下拉式清單，其中包含他們必須從中選擇的預先定義值。這份值清單就稱為*選擇清單*。例如，在服務要求之「服務種類」欄位選擇清單中的值可能是「產品」、「安裝」、「維護」和「訓練」。

您可以新增、編輯和重新排序欄位的選擇清單值。選擇清單必須至少包含一個值，而且最多不能超過 1000 個值（有效或停用皆計入）。

系統不允許您變更用於預測和報告分析指標的選擇清單值。不過，系統允許您變更當做準則清單之基礎使用的其他選擇清單值，而這些清單會顯示在應用程式的其他區域中。對於這些準則清單而言，不論您重新命名的選擇清單值為何，應用程式仍然會包含符合準則的記錄。如需詳細資訊，請參閱[關於欄位、選擇清單和分析指標](#) (頁數 118)。

在您建立新的選擇清單後，選擇清單中會自動出現名為 <無值> 的初始值。如果在將真實值新增至清單前，欄位已被新增至頁面配置，這個值可用來告知使用者選擇清單中尚未有值存在。在將自訂值新增至選擇清單後，預設的 <無值> 選項會立即從選擇清單消失。

注意：請勿使用預設的 <無值> 值作為任何新選擇清單或層疊選擇清單的一部份。以這種方式使用值可能會導致在 **Oracle CRM On Demand** 內發生錯誤。如果您想繼續在選擇清單中提供 <無值> 選項，就必須將它新增為自訂值。

最佳的做法，就是不要重複命名或重新使用現有的選擇清單值。應該要停用舊的選擇清單值，建立新的選擇清單值，然後執行匯入或大量更新（或使用 **Web** 服務），將全部的記錄值變更成新的選擇清單值。如果您變更選擇清單中的值，您就必須確認每一筆個別記錄是否有更新和變更這個值，因為 **Oracle CRM On Demand** 不會自動執行這個作業。

附註：在 Oracle CRM On Demand (標準應用程式) 中，任務清單中的任務優先順序會以箭頭表示。向上箭頭表示「1 - 高」、沒有箭頭表示「2 - 中」，而向下箭頭則表示「3 - 低」優先順序。

如果您變更活動記錄上「優先順序」欄位預設的選擇清單值，任務清單中的「優先順序」欄位可能就不會顯示箭頭。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限。

變更選擇清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下所需的「欄位設定」連結。
- 5 在記錄類型欄位頁面上，針對含有您想要自訂其值的欄位，按一下「編輯選擇清單」連結。

附註：因為使用專用編碼的關係，所以不支援自訂 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition「樣品交易類型」選擇清單、「客戶電訪類型」選擇清單及「聯絡人電訪類型」選擇清單。

- 6 在「編輯選擇清單」視窗中：

- 若要變更現有的值，請在「選擇清單值」欄位中輸入新的值，或停用舊的值，然後建立新的值。

附註：若您想讓此更新名稱顯示在其他啟動語言的選擇清單中，請選取「註記翻譯需求」核取方塊。在其他語言中，這個更新的名稱會以含有方括號的藍色文字顯示，直到您手動輸入翻譯的版本為止。這可協助您追蹤哪些詞彙需要翻譯。

如果您沒有選取「註記翻譯需求」，您在此所做的變更就不會影響其他選擇清單值。

- 若要加入新的值，請在顯示於清單底部的資料列中輸入資訊。

若要加入其他新的值，請按一下「儲存並新建」。

您所加入的新選擇清單值就會自動使用其他啟動語言以藍色文字和方括號顯示（不論「註記翻譯需求」核取方塊的設定為何）。

- 若要刪除值，請選取「已停用」核取方塊。若要隱藏或顯示已停用的值，請分別按一下「隱藏已停用」和「顯示已停用」。

注意：當您停用值時，也會隱藏其他語言的翻譯版本。

- 若要排列選擇清單值顯示的順序，請變更「順序」資料欄中的數字。

提示：考量在數字之間輸入差距，例如 10、20、30 等等。這可讓您更簡便地將值新增到選擇清單中間，而不需要重新排序整個清單。

- 若要按照字母順序排列選擇清單值，請按一下「儲存並依字母排序」按鈕。

- 7 在「編輯選擇清單」視窗中，按一下「儲存並關閉」。

- 8 若要手動輸入新選擇清單值的翻譯對等項目：

- a 在「欄位」頁面上，從「翻譯語言」下拉式清單中選取語言。

- b 按一下適當的「編輯選擇清單」連結。

- c 輸入翻譯的對等項目，然後按一下「儲存」。

附註：為了在編輯時協助您識別選擇清單值，此應用程式會顯示內部 ID 和語言特有的預設值。如果您編輯錯誤的選擇清單值，選擇清單就會變成與語言不同步。

自訂相關項目配置

您可以自訂頁面配置來加強 Oracle CRM On Demand 的外觀與風格。相關項目配置功能讓您能夠自訂大部分記錄類型（團隊除外）的相關清單配置以顯示指定的欄位。您可按照自己的業務需求，從相關清單和某些上層欄位當中選取欄位、選取想要顯示的欄位，以及指定欄位順序。不過，您無法選擇想要顯示的資料列數目，也不能指定排序欄位。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限。

下列程序說明如何自訂相關項目配置。

自訂相關項目配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「頁面配置管理」區段中，按一下您想要用於所選取記錄類型的「相關資訊配置」連結。
「相關資訊區段」頁面便會出現。
- 5 在「相關資訊設定」區段中，選取您要自訂的相關資訊類型。
您所選取之相關資訊類型的「相關資訊配置」頁面便會出現。
附註：「相關資訊設定」區段中的項目依您選取的記錄類型會有所不同。
- 6 執行下列其中一項作業：
 - 按一下「編輯」，即可修改現有的配置。
 - 按一下「新建配置」，即可建立新配置。
 - 按一下「複製」，即可複製現有的配置。「相關資訊配置精靈」將會出現，逐步引導您完成程序。
- 7 在「步驟 1 配置名稱」中，輸入配置的名稱和說明（選擇性），然後按「下一步」。
- 8 在「步驟 2 欄位設定」中，從「可用欄位」清單上選取欄位，再按幾次「選取的欄位」清單旁的向上和向下箭頭，將欄位組織成您想要的順序。
- 9 按一下「完成」。

自訂靜態頁面配置

正確的應用程式外觀與操作對於獲得使用者採用而言很重要，而達到正確外觀與操作的其中一種方式即為自訂頁面配置。在自訂程序中，您可以：

- 將自訂欄位加入至「編輯」、「詳細資料」及「建立」表單。
- 讓「編輯」和「建立」表單上的欄位成為必要欄位。
- 在「詳細資料」頁面上加入或隱藏區段。

您可以讓區段無法供員工使用（隱藏），也可以讓它們可供使用，但一開始隱藏它們。

自訂頁面配置的方法有兩種。您可以定義依照角色定義特定欄位的靜態頁面配置，或是根據所建立之記錄類型變更的動態頁面配置。您也可以依照角色指派動態頁面配置。

附註：您可以在 **Oracle Contact On Demand** 中針對電子郵件、語音留言和電話建立頁面配置。**Oracle Contact On Demand** 中不支援動態配置。

您可以針對每種記錄類型建立新的配置，然後將每種記錄類型的頁面配置指派給使用者角色。當具有該角色的使用者登入時，使用者就會看見每種記錄類型特有的任何自訂配置。例如，您可以為機會建立兩種頁面配置：服務代表的簡化配置（僅顯示最重要的欄位）和現場銷售代表的其他配置（顯示更多欄位），然後將不同的配置指派給不同的角色。沒有被指派服務代表或現場銷售代表角色的使用者會繼續看見「機會」頁面的預設配置。此外，您可以為聯絡人建立兩種頁面配置，讓「客戶」欄位在服務代表加入新聯絡人時成為必要欄位，不過在服務經理加入新聯絡人時成為非必要欄位。

如果您沒有針對給定的角色指派某種記錄類型的自訂頁面配置，該記錄類型就會使用預設頁面。

自訂頁面配置時，您可以決定：

- 要顯示在頁面上的欄位
若要顯示自訂欄位，您必須將它們加入至頁面配置。之後，具有被指派自訂頁面配置之角色的使用者就會在「編輯」頁面、「詳細資料」頁面及「建立」表單（位於動作列中）上看見這些欄位。
- 要在頁面上顯示欄位的位置
- 必要的欄位
- 唯讀的欄位
- 要在「詳細資料」頁面的「相關資訊」區段中顯示的連結記錄類型。
例如，您可能會想要讓連結的聯絡人顯示在「客戶詳細資料」頁面上。
- 要顯示的頁面區段數目以及所包含的標題。

您可以複製標準配置，但是無法編輯或刪除它們。除非您已經將自訂配置指派給角色或動態配置，否則您可以刪除自訂配置。

頁面配置中欄位的考量

當您設計頁面配置時，請考慮下列幾點：

- 某些記錄欄位對於報表和預測計算很重要。為了強制以一致的方式使用這些欄位，它們會被標記為必要。自訂頁面配置時，您無法變更這些欄位的必要標記。您也無法從頁面配置中移除它們。
- 從頁面配置中移除欄位可能會對記錄的使用方式具有重要的含義。例如，如果您在解決方案記錄上移除「狀態」和「公佈」欄位，具有該頁面配置的員工就無法核准解決方案或讓它們供其他人使用。
- 地址會一起組成群組，以便欄位及其標籤反映每個國家的命名慣例。因此，對於某些記錄類型，您無法分隔出個別的地址行。不過，您必須選取含有地址行群組的欄位（單一地址選項）。這個選項會取代您可以在舊版中選取的個別欄位，例如街道、城

市或郵遞區號。例如，若為潛在客戶，「帳單」欄位會顯示在「頁面配置」助理的「欄位設定」和「欄位配置」步驟上。「帳單」欄位包括所有「帳單地址」欄位。

頁面配置與清單

您可以使用頁面配置與角色權限來限制欄位，讓使用者可進行搜尋、清單檢視及匯出。當使用者建立或調整記錄清單，或使用進階搜尋來尋找記錄時，指派給使用者角色的權限與頁面配置，會決定使用者可搜尋與檢視的欄位。

若對使用者角色啟用「搜尋與清單」權限中的「所有欄位」，則使用者可就記錄類型指派給使用者角色的搜尋配置，搜尋其中可用的所有欄位。此外，當建立或調整清單時，使用者可選取任何欄位，來顯示成搜尋傳回的記錄清單欄位。

附註：建議公司管理員不要為多數使用者角色啟用「搜尋與清單中的所有欄位」權限。在未啟用該權限情況下，公司未使用的欄位便不會顯示於搜尋與清單頁面中。這樣可避免頁面雜亂，並讓使用者更容易檢視其最感興趣的欄位。

若未對使用者角色啟用「搜尋與清單」權限中的「所有欄位」，則使用者只有在符合以下兩項條件後才能搜尋欄位：

- 根據記錄類型指派給使用者角色的搜尋配置中可使用此欄位。
- 根據該記錄類型來指派給使用者角色的「詳細資料」頁面配置上，會顯示此欄位。若定義角色的動態頁面配置，則欄位必須顯示至少一個動態頁面配置。

此外，建立或調整清單時，只有當欄位顯示在至少一個「詳細資料」頁面配置上（包含根據記錄類型來指派給使用者角色的動態頁面配置），使用者才能選取欄位，以顯示成搜尋傳回的記錄清單欄位。此限制也會影響使用者可在清單中匯出的項目。如果使用者角色已啟用「清單 - 匯出顯示欄位」權限，但並未啟用「清單 - 匯出所有欄位」權限，則使用者只能匯出清單中所顯示的欄位。使用者無法匯出清單記錄上的所有欄位。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限。

建立頁面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「頁面配置」區段中，按一下所需的「頁面配置」連結。
- 5 在「頁面配置」清單中，進行下列其中一項動作：
 - 針對現有的配置按一下「編輯」連結，即可進行修改。
 - 按一下「新建配置」按鈕以建立新配置。
 - 按一下「複製」連結，即可複製現有的配置。

「頁面配置精靈」隨即顯示，以便逐步引導您完成此程序。

附註：根據您按一下的「頁面配置」連結，「頁面配置精靈」中的步驟數目可能會有所不同。

- 6 在步驟 1：「配置名稱」中，輸入配置的名稱和說明（選擇性）。
- 7 在步驟 2：「欄位設定」中，選取欄位特性。

針對您想要設定為必要的任何欄位，選取「必要」核取方塊。

針對您想要設定為唯讀的任何欄位，選取「唯讀」核取方塊。

注意：請勿從頁面配置中移除必要的欄位。如果您這樣做，具有該配置的任何人都將無法建立或編輯該類型的記錄。

8 在步驟 3：「欄位配置」中，您可以：

- 將欄位從「記錄類型 可用欄位」清單移至「記錄類型 排列頁面配置」區域的各種區段。
請務必移動您想要加入至表單的自訂欄位和產業特有欄位。
- 重新排列資訊。

附註：當具有適當角色的使用者檢視頁面時，這些變更會影響該記錄類型的所有表單。某些欄位包括一組欄位或多行欄位。請避免四處移動這些欄位，因為資訊本身可能會與最終配置中的其他欄位重疊。因此，應用程式不允許您移動多行文字欄位，例如「說明」。

應用程式會使用針對每個國家提供特有欄位的地址範本。如需詳細資訊，請參閱[關於國家與地址對應](#)（頁數 309）。

9 在步驟 4：「相關資訊」中，您可以：

- 在「詳細資料」頁面上加入區段或移除區段。這些區段即為使用者可以將記錄連結至目前記錄的區域。
例如，如果您不想讓員工能夠將產品連結至機會，請確定「產品」區段沒有顯示在「已顯示」或「可用資訊」方塊中。

附註：使用者可透過他們應用程式「詳細資料」頁面的「編輯配置」連結來變更這些預設設定。在使用者編輯過自己的個人配置後，於下次編輯配置前，會看不見公司管理員對相關資訊所做的新變更。

- 在「詳細資料」頁面上變更區段的順序。

附註：當具有適當自訂角色的使用者檢視頁面時，這些變更會影響該記錄類型的「詳細資訊」頁面。

10 在「步驟 5 相關資訊配置」中，針對頁面上每個相關資訊區段選取適當的相關資訊配置。

附註：每個相關資訊區段的預設配置都是標準配置。如果您已經建立自訂的相關資訊配置，就可以從清單中選取這些配置。如需有關建立相關資訊配置的詳細資訊，請參閱[自訂相關項目配置](#)（頁數 78）。

11 按一下「完成」。

12 您可以視需要將這個記錄類型的頁面配置指派給使用者角色，請參閱[新增角色](#)（頁數 182）。

重新命名欄位標題

在記錄「編輯」和「詳細資料」頁面上，欄位是群組成區段。若要使用您的使用者所熟悉的辭彙，您可以重新命名「編輯」和「詳細資料」頁面上欄位群組上方的標題。在「客戶首頁」上，例如，您可以將「主要客戶資訊」變更為「客戶資料檔」。

您不能重新命名標準配置上的區段，您必須在自訂配置上建立新區段，然後重新命名這些區段。

沒有欄位的區段不會出現在「詳細資料」頁面上。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限。

重新命名區段

1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。

- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「頁面配置」區段中，按一下所需的「頁面配置」連結。
- 5 在「*記錄類型* 頁面配置」頁面中，按一下「編輯區段」。
- 6 在「翻譯語言」下拉式清單中，選取您公司的主要語言。
- 7 在「顯示名稱」中輸入您要使用的名稱。
- 8 (選擇性) 若要指示更新的名稱必須翻譯成您公司已啟動的其他語言，請選取「註記翻譯需求」核取方塊。

附註： 如果您要這個更新名稱以其他已啟動語言顯示，請選取「註記翻譯需求」核取方塊。在其他語言中 (或從此頁面上的「翻譯」下拉式清單中選擇其他語言時)，更新名稱會以方括號括住的藍色文字顯示，直到您手動輸入翻譯版本為止。這可協助您追蹤必須翻譯的術語。

如果您不選取「註記翻譯需求」，就會保留上一個顯示名稱，而不受您在此處所做變更的影響。

- 9 手動輸入新名稱的翻譯名稱：
 - a 在「翻譯語言」下拉式清單中，選取您要輸入翻譯的語言。
 - b 在適當的「顯示名稱」欄位中輸入翻譯名稱，然後按一下「儲存」。
 - c 按一下連結，以便回到您剛更新的「欄位」頁面，必要時請再次選取語言。
翻譯的名稱就會以黑色文字顯示在「顯示名稱」資料欄中。

建立 Web 小程序

您可以建立顯示在記錄類型「首頁」或「詳細資料」頁面上的自訂 Web 小程序，以便嵌入外部 Web 內容。

當您建立 Web 小程序時，必須加入至「首頁」或「詳細資料」頁面的頁面配置中。若要讓使用者看到該頁面配置，必須指派至適當的使用者角色。

在您開始之前。 若要執行這個程序，您的角色必須包含「自訂應用程式及管理自訂的 Web 小程序」權限。

建立新的 Web 小程序

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「頁面配置管理」區段，按一下必要記錄類型「Web 小程序」連結。
- 5 在「*記錄類型* 小程序」清單中按一下「新建」。

- 6 在「Web 小程序」頁面上，填好下列欄位。

欄位	備註
名稱	輸入名稱。名稱欄位中的值會出現在「相關資訊」區段的標題列中。
地點	選取「首頁」或「詳細資料」頁面，這取決於外部內容是顯示在「首頁」或「詳細資料」頁面上。

接下來，依照您需要的小程式類型填好欄位，如[建立自訂 Web 小程序](#) (頁數 99)中的說明所示。

讓 Web 小程序可見

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「頁面配置」區段中，按一下所需的「頁面配置」連結。
- 5 在「頁面配置」清單中，進行下列其中一項動作：
 - 按一下「編輯」，即可修改現有的配置。
 - 按一下「新建配置」，即可建立新配置。
 - 按一下「複製」，即可複製現有的配置。

「頁面配置精靈」隨即顯示，並引導您完成程序。

附註：根據您按一下的「頁面配置」連結，「頁面配置精靈」中的步驟數目可能會有所不同。在「步驟 1 配置名稱」中，確定配置已有名稱，以及必要的說明。

- 6 在步驟 4「相關資訊」中：
 - a 將新的「自訂 Web 小程序」從「可用資訊」清單移到「顯示的資訊」清單。
 - b 按一下向上和向下箭頭，依需求放置新的自訂 Web 小程序。
 - c 按一下「完成」以建立新配置。
- 7 依需求新增頁面配置至使用者角色，請參閱[新增角色](#) (頁數 182)。

相關主題

下列主題提供的範例，會建立顯示 Twitter RSS 摘要的 Web 小程序：

- [設定 RSS 摘要 Web 小程序的範例](#) (頁數 105)

定義層疊選擇清單

層疊選擇清單會根據在另一個選擇清單（即上層選擇清單）中選取的值，來限制一個選擇清單（即相關選擇清單）的值。例如，上層選擇清單可能呈現了一份服務要求「分類」的清單，並驅動相關選擇清單（稱為「子分類」）的值。例如，當使用者選取「安裝」做為「分類」的值，「子分類」選擇清單會透過動態方式加以限制，只顯示與「安裝分類」關聯的選擇清單值。

您可以連結多個選擇清單（包括預先定義和自訂的選擇清單欄位）做為層疊選擇清單。您也可以將層疊選擇清單嵌入巢狀結構中，以便讓一個層疊選擇清單定義中的相關選擇清單在其他層疊選擇清單定義中成為上層選擇清單。

在您開始之前。在您建立層疊選擇清單定義之前，必須先有上層及相關選擇清單。如需有關建立選擇清單的資訊，請參閱[建立及編輯欄位](#)（請參閱 "[建立和編輯欄位](#)" 頁數 66）。若要執行這項程序，您的角色必須包括「自訂應用程式」權限。

建立層疊選擇清單定義

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「層疊選擇清單」區段中，按一下所需的「層疊選擇清單」連結。

所列出的記錄類型包括具有自訂選擇清單值的上層記錄類型和相關記錄類型。例如，針對商機，有「商機合作夥伴」和「商機競爭者」等連結。

- 5 在「層疊選擇清單」頁面中，執行下列其中一項作業：
 - 按一下「編輯」或「複製」，即可修改現有的層疊選擇清單。
 - 按一下「新建」按鈕，即可建立新的層疊選擇清單定義。

「層疊選擇清單精靈」會引導您完成程式。
- 6 在「步驟 1 選取選擇清單」中，選取上層選擇清單和相關選擇清單。
- 7 在「步驟 2 選取值」中，您可以：
 - 檢視「上層選擇清單」值與「相關選擇清單」值之間的現有關聯。當您選取「上層選擇清單可用值」清單中的值時，相關選擇清單可用值就會顯示在「相關選擇清單可用值」清單中，而將會顯示的值是顯示在「相關選擇清單顯示值」清單中。如果「相關選擇清單顯示值」清單中沒有任何值，則在上層選擇清單中選取了對應值時，相關選擇清單中的所有值都會顯示。
 - 建立新關聯。將想要的值從「相關選擇清單可用值」移到「相關選擇清單顯示值」。
 - 移除現有關聯。將值從「相關選擇清單顯示值」移到「相關選擇清單可用值」。
- 8 在「步驟 3 確認」中，您可以確認為每個「上層選擇清單」值選取的「相關選擇清單」值區段，然後按一下「完成」，完成定義「上層」與「相關」選擇清單之間層疊關係的作業。

在精靈中按一下「完成」，即可回到目前記錄類型的「層疊選擇清單」。

按一下「完成」，並新增層疊選擇清單定義至頁面配置之後，就會自動為包含該配置的所有角色啟動該清單。

管理搜尋配置

對於大部分的記錄類型，您可以指定欄位（包括標準與自訂欄位）供使用者用來搜尋記錄。另外，您也可以指定顯示在搜尋結果頁面的欄位。您是在搜尋配置中指定搜尋欄位，而您可以視情況需要，將各記錄類型的搜尋配置指派給使用者角色，請參閱[新增角色](#)（頁數 182）。

您可以複製現有搜尋配置，然後配合您的需求修改，也可以編輯現有的搜尋配置。預設搜尋配置是唯讀的，您可以複製，但無法刪除或編輯。若要指定搜尋中使用的欄位與搜尋結果中顯示的欄位，您就要使用「搜尋配置精靈」。

注意：當您建立或編輯「使用者」記錄類型的搜尋配置，請勿新增「直屬主管」與「直屬主管（別名）」欄位至相同的搜尋配置中。若這兩個欄位皆能在搜尋配置上使用，則使用該搜尋配置的搜尋會失敗。如需有關「直屬主管」與「直屬主管（別名）」欄位的詳細資訊，請參閱[關於使用者記錄上的直屬主管與直屬主管（別名）欄位](#)（頁數 133）。

管理查閱視窗的行為

您也可以使用「搜尋配置精靈」來管理與 Oracle CRM On Demand 智慧型關聯功能搭配使用的「查閱」視窗行為。智慧型關聯讓使用者較容易將不同的記錄類型（例如客戶、聯絡人、機會、活動等）相互建立關聯。

有了智慧型關聯，使用者就能輸入相關記錄的名稱，且 Oracle CRM On Demand 會自動嘗試去解決關聯。舉例來說，使用者可以在建立任務時，在「客戶」欄位中輸入客戶名稱。當使用者儲存記錄時，Oracle CRM On Demand 會自動搜尋符合的客戶。若找到唯一的相符項目，就會使用適當的客戶。若找不到相符或多個可能相符的項目，則「查閱」視窗會顯示，讓使用者能在此執行其他搜尋或挑選適當的客戶。使用者可以不使用這個自動解決功能，而改為按一下「查閱」圖示來直接顯示「查閱」視窗。如需有關智慧型關聯的詳細資訊，請參閱將記錄連結至您選取的記錄。

以下選項可用來為每個記錄類型設定「查閱」視窗的行為。所有這些選項皆在預設搜尋配置中選取：

- **設定含預設欄位的查閱視窗。**若選取這個選項，則會使用預設搜尋配置中的欄位。
- **顯示查閱視窗開啟時的搜尋結果。**若選取這個選項，則「查閱」視窗開啟時會顯示可用的記錄清單。若取消選取這個選項，則「查閱」視窗開啟時不會顯示任何記錄。
附註：如果啟用公司的供管理者閱覽，則在某些「查閱」視窗中填入記錄清單的速度可能很慢，而在某些情況下，「查閱」視窗也可能會逾時。若要避免逾時，就要取消選取與「查閱」視窗相關之記錄類型的「顯示查閱視窗開啟時的搜尋結果」核取方塊。如此「查閱」視窗就不會顯示任何記錄，而使用者即可指定尋找所需記錄的搜尋條件。
- **已啟用自動解決。**如果選取這個選項，將會自動解決智慧型關聯。若取消選取，則不會自動解決智慧型關聯，而使用者必須按一下「查閱」圖示，並使用「查閱」視窗。
- **顯示查閱視窗預設時的上下文關聯清單。**若選取這個選項，且記錄類型有一或多個上下文關聯清單，則所有這類的清單將出現在「查閱」視窗左上角之「記錄類型」清單欄位中的其他清單之前。上下文關聯清單最有可能包含使用者所需的記錄。如需有關上下文關聯清單的範例與詳細資訊，請參閱在查閱視窗中搜尋記錄。

在您開始之前。若要管理搜尋配置，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限。

下列程序將描述如何建立或修改搜尋配置。

建立或修改搜尋配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下要建立或修改搜尋配置的記錄類型。

4 在「記錄類型 應用程式自訂」頁面中，按一下「記錄類型 搜尋配置」連結。

5 在「搜尋配置」清單中，執行下列其中一項作業：

- 按一下「編輯」或「複製」以修改現有配置。
- 按一下「新建配置」按鈕以建立新配置。
- 按一下「移除」以刪除目前未指派給角色的現有配置。

「搜尋配置精靈」會引導您完成程序。

6 在「步驟 1 定義配置名稱」中，輸入或修改配置的名稱與選擇性說明。

7 按「下一步」。

在「步驟 2 指定搜尋欄位」中有三個清單：

- **無法使用的搜尋欄位。**此清單顯示所有無法使用的搜尋欄位。依據預設，此清單為空白。
- **目標搜尋欄位。**此清單顯示所有能在目標搜尋中使用的欄位，且其會顯示在「動作」列的記錄類型「目標搜尋」小程序中。「目標搜尋」小程序最多可顯示七個欄位。因此，若您在清單中新增超過七個欄位，則會發生下列狀況：
 - 會顯示錯誤訊息。
 - 選取的欄位可做為「進階搜尋」標準表單中預先填入的預設欄位。
 - 當建立或調整清單時，選取的欄位會顯示為篩選標準中預先填入的預設欄位。
 - 選取的欄位會顯示成您能在「查閱」視窗中搜尋的欄位集。

您不需要指定「目標搜尋欄位」清單中的任何欄位。若沒有指定任何欄位，則記錄類型不會出現在「目標搜尋」小程序中。消除目標搜尋中不必要的記錄類型，能幫助您快速找到您想要的記錄類型。

- **其他搜尋欄位。**此清單顯示無法在目標搜尋中使用的欄位，但該欄位能在其他搜尋中使用，例如進階搜尋。

索引欄位是以綠色文字顯示，不區分大小寫的索引欄位是以藍色文字顯示。

附註：為了達到最佳效能，請在定義搜尋欄位時使用索引欄位。若「目標搜尋欄位」或「其他搜尋欄位」清單包含任何未達最佳化的欄位，則會顯示警告訊息。

您透過按一下向上箭頭與向下箭頭來排列清單中的欄位，及透過按一下向右箭頭與向左箭頭、或向上箭頭與向下箭頭來移動清單間的欄位。清單中的欄位順序，是在「動作」列中的「目標搜尋」小程序與搜尋標準表單中使用。

8 步驟 2，移動欄位至「無法使用的搜尋欄位」清單，並視需要來排列「目標搜尋欄位」與「其他搜尋欄位」清單中的欄位。

注意：請謹慎將欄位新增至清單，因為清單中的資料欄數目會影響效能。記錄類型與欄位類型對效能有巨大的影響。每個額外的欄位都會增加清單的載入時間。

9 按「下一步」。

在「步驟 3 定義搜尋結果配置」中有三個清單：

- **無法使用的搜尋結果欄位。**此清單顯示所有無法在搜尋結果中顯示的欄位。
- **查閱視窗搜尋結果欄位。**此清單顯示能在「查閱」視窗的搜尋結果中顯示的欄位。此清單只限有九個欄位。
- **額外搜尋結果欄位。**此清單會顯示額外欄位與在「查閱視窗搜尋結果欄位」清單中的欄位，而其會顯示在「查閱」視窗搜尋以外的搜尋結果中。

「查閱視窗搜尋結果欄位」與「其他搜尋結果欄位」清單所允許的欄位總數為 20，而這表示搜尋結果無法顯示超過 20 個資料欄。如需有關搜尋記錄的詳細資訊，請參閱尋找記錄。

- 10 在「步驟 3 定義搜尋結果配置」中，移動欄位至「查閱視窗搜尋結果欄位」與「其他搜尋結果欄位」清單，並視需要將它們重新排列。
- 11 視需要來選取或取消選取下列的核取方塊，以設定「查閱視窗」行為：
 - 設定含預設欄位的查閱視窗
 - 顯示查閱視窗開啟時的搜尋結果
 - 已啟用自動解決
 - 顯示查閱視窗預設時的上下文關聯清單
- 12 按一下「完成」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [自訂相關項目配置](#) (頁數 78)
- [自訂靜態頁面配置](#) (頁數 79)
- [建立記錄首頁配置](#) (頁數 90)

管理清單存取和清單順序

針對記錄類型，您可以指定每個角色都能使用的清單，以及清單顯示在記錄類型「首頁」上的順序。

您只能為尚未自訂的角色建立新配置，您也可以編輯或刪除現有的配置。您不能管理使用者私人清單的清單存取和順序。

在您開始之前：

由於您必須選取這個自訂所套用的角色，請先設定所有角色，再開始執行這項程序。若要執行這項程序，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限，以及「管理公開清單」和「角色管理」權限。

建立或修改清單存取

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「清單存取和順序」區段，按一下「*記錄類型* 清單存取和順序」連結。
- 5 在「清單順序配置」頁面中，執行下列其中一項作業：
 - 按一下「編輯」或「複製」以修改現有配置。

- 按一下「新建配置」按鈕以建立新配置。
- 6 如果您是建立新配置，請從「角色名稱」下拉式清單選取角色。
只有尚未與配置關聯的角色才會在下拉式清單中提供使用。
- 7 依需求在「所有清單」、「此角色可用的清單」與「顯示於決選名單」之間移動清單。
 - 「所有清單」包含為記錄類型列出的所有清單，但私人清單除外。
 - 「此角色可用的清單」包含可供您所選取角色使用的所有清單。
 - 「顯示於決選名單」包含顯示於記錄類型「首頁」中以及記錄類型檢視之下拉式功能表中的清單。
- 8 依需求使用向上和向下方向鍵，重新排列清單的順序。
- 9 按一下「儲存」。

建立首頁自訂報表

您可以在記錄類型「首頁」新增多個報表，包括預建和自訂報表。這項功能可以讓您為不同使用者提供最為相關的資訊。例如，您可以將客戶服務代表的「首頁」設定為顯示自訂服務要求報表。

針對某些記錄類型，標準報表預設會顯示在記錄類型「首頁」上。您可以用不同的報表來取代標準報表，或者新增其他報表。此外，您也可以針對記錄類型「首頁」上預設不顯示報表的記錄類型指定「首頁」報表。

若要让預建或自訂報表用於記錄類型「首頁」上，您必須先為報表建立「首頁自訂報表」記錄。當您建立或編輯記錄類型的「首頁」配置時，任何已針對該記錄類型建立的「首頁」自訂報表記錄都會列在「首頁配置精靈」的「可用區段」清單中。接著，您就可以讓報表用於「首頁」配置，如下所示：

- 您可以將報表新增至「首頁」配置，讓角色會自動擁有該「首頁」配置的任何使用者都可以在記錄類型「首頁」上看到該報表。
- 您可以將報表保留為記錄類型「首頁」配置上的可用區段，讓角色擁有該「首頁」配置和「個人化首頁設定」權限的任何使用者都可以將報表新增至記錄類型「首頁」。
- 如果您不希望讓擁有特定角色的使用者能夠將報表新增至記錄類型「首頁」，請將「首頁配置精靈」的「可用區段」清單中移除報表。

如需有關自訂「首頁」的詳細資訊，請參閱[建立記錄首頁配置](#)（頁數 90）。

當角色擁有適當權限時，您就可以建立自訂報表，並將其新增至所有記錄類型的自訂「首頁」配置中。下表顯示設定「首頁」可使用自訂報表時，各種相關任務所需的權限。

任務	所需權限	附註
(選擇性) 建立自訂報表，並將其公佈至全公司的資料夾	管理自訂報表	如需相關資訊，請參閱 Answers 入門（自訂報表） 。
建立首頁自訂報表	自訂應用程式 自訂應用程式 - 管理首頁自訂	本主題提供這項任務的指示。

任務	所需權限	附註
新增自訂報表區段至首頁配置	自訂應用程式 自訂應用程式 - 管理首頁自訂	如需詳細資訊，請參閱 建立記錄首頁配置 (頁數 90)。
新增首頁配置至使用者角色	管理使用者和存取權	如需詳細資訊，請參閱 新增角色 (頁數 182)。
(選擇性) 在首頁上新增或移除自訂報表區段 (一般使用者)	個人化首頁設定	如需詳細資訊，請參閱 變更首頁配置 。

在您開始之前。您必須先建立及儲存要在「首頁」中啟用的自訂報表，才能執行此程序。

建立首頁自訂報表

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「首頁配置管理」區段中，按一下 *記錄類型*「首頁自訂報表」。
- 5 在「名稱」欄位中，輸入自訂報表的名稱。
- 6 在「高度」和「寬度」欄位中，選取「單一」或「加倍」。

如果您要報表從左至右橫跨整個「首頁」，請將寬度設定為「加倍」。如果將高度設定為「加倍」，報表在「首頁」上的高度會比其他區段的兩倍。

附註：HTML RowSpan 屬性值超過 2 的報表有時會橫跨到指定的大小以外。

- 7 必要時，請選取「立即執行報表」核取方塊。

如果選取這個核取方塊，報表就會自動執行，而使用者就不必按一下連結來更新報表。

- 8 在「報表路徑」欄位中，輸入報表的路徑。

您可以從「開啟分析」視窗貼上報表路徑。若要複製報表路徑：

- a 請按一下「Answers 入門」頁面中的「開啟分析」按鈕。
- b 選取報表。
- c 複製「項目」欄位中的值。

例如：

全公司共用資料夾：預建分析/銷售階段記錄分析：上個月銷售報表

- 9 按一下「儲存」。

建立記錄首頁配置

您可以為所有記錄類型建立自訂「首頁」配置。這項功能可以讓您為不同使用者提供最為相關的資訊，包括在記錄類型「首頁」上顯示自訂報表的能力。例如，客戶服務代表的「服務要求首頁」可以設定為顯示使用者的目前服務要求相關任務和自訂服務要求報表。

附註：如果要在自訂「首頁」配置中使用預建或自訂報表，您就必須依照[建立首頁自訂報表](#) (頁數 88)中所說明的程序，先為報表建立「首頁」自訂報表記錄。

您可以複製現有的「首頁」配置，然後進行修改以配合您的需求。您也可以編輯現有的「首頁」配置，唯一的例外是預設「首頁」配置，它是唯讀的。您可以複製預設「首頁」配置，但不能對其進行刪除或編輯。

建立自訂「首頁」配置之後，您必須使用「角色管理精靈」，以便指派配置給必須使用該配置的使用者角色。角色包含「設定個人化首頁」權限的使用者可以自訂自己的記錄類型「首頁」配置。自訂配置可以顯示您針對該記錄類型指派給使用者角色之「首頁」配置的任何可用區段。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包括「自訂應用程式」權限，以及「自訂應用程式 - 管理首頁自訂」權限。

建立或修改首頁配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「首頁配置管理」區段中，按一下「*記錄類型* 首頁配置」連結。
- 5 在「首頁配置」清單中，執行下列其中一項作業：
 - 按一下「編輯」或「複製」以修改現有配置。
 - 按一下「新建配置」按鈕以建立新配置。「首頁配置精靈」隨即顯示，引導您完成程序。
- 6 在「步驟 1 配置名稱」中，輸入配置的名稱，需要時也輸入說明。
- 7 在「步驟 2 首頁配置」中，指定可用和顯示的區段，如下所示：
 - 將區段從「所有區段」清單移到「可用區段」清單。
「可用區段」清單包含可新增至「首頁」的區段。如果您不要讓使用者新增區段至「首頁」，請將區段保留在「所有區段」清單中。
 - 將區段從「左側」清單移到「右側」清單，然後視需要重新排列兩份清單中的資訊。
將加倍寬度的區段保留在「左側」清單中，這些區段會在顯示時自動延伸橫跨「首頁」。
- 8 按一下「完成」。

附註：當您將自訂「首頁」配置加入至應用程式之後，就必須將它提供給使用者角色，如此一來，使用者才能看見它。如需有關新增及修改使用者角色的詳細資訊，請參閱[新增角色](#) (頁數 182)。角色具有「設定個人化首頁」權限的使用者，可以使用您針對該記錄類型指派給其角色之「首頁」配置的任何清單或報表，編輯其「首頁」配置。

自訂稽核追蹤

您可在 **Oracle CRM On Demand** 中追蹤可稽核欄位的建立、刪除與還原，以及指定如果有設定公司的特定記錄類型時，要在稽核追蹤中追蹤這些記錄類型的哪些欄位。下表列出預設的可稽核欄位。當使用者更新這些記錄類型中由管理員標示為可稽核的欄位時，就會產生追蹤資訊的稽核追蹤記錄，例如新舊值、時間戳記，以及進行變更的使用者。

對於新客戶與升級為此 **Oracle CRM On Demand** 版本者，如果您要稽核特定記錄類型的欄位，則預設是啟用建立、刪除及還原特定記錄類型欄位的稽核。如果您並非稽核特定記錄類型的欄位，則會停用所有建立、刪除及還原特定記錄類型欄位的稽核。然後，客戶可變更記錄層級稽核設定。

您可使用「主要稽核追蹤」檢視全公司可稽核記錄類型的所有變更，例如建立、刪除或及還原。如需詳細資訊，請參閱[使用主要稽核追蹤來檢閱稽核追蹤變更](#) (頁數 39)。

預設是啟用機會、服務要求及使用者的稽核。不過，其他記錄類型都必須藉由啟用您公司使用的記錄類型，或選取您想稽核的欄位，才能進行這項設定。您也必須確定，是否已將想稽核之記錄類型的稽核追蹤相關資訊設定為「唯讀」。如需有關存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 174)。

您可針對各個記錄類型，指定稽核標準與自訂欄位等其他欄位。若您想要增加稽核欄位數上限，請在公司資料檔中編輯「記錄類型可稽核欄位」欄位。「稽核欄位管理員設定」頁面亦會顯示可用的稽核欄位總數。

稽核會花費更多時間與資源

稽核涉及額外的處理以評估適當的商務規則，並將額外的資料新增至儲存體。因此，當您啟用稽核時作業會需要更多的時間。為了將影響降至最低，可稽核欄位的初始數目限制為 **35**。若您決定編輯公司資料檔中的「記錄類型可稽核欄位」以增加上限數，處理時間會更長。您在記錄類型上變更並標示為可稽核的欄位越多，儲存記錄所需的時間就越長。

某些記錄類型會有預設可稽核的特定欄位。而其他欄位卻並非如此。

記錄類型	預設稽核欄位
客戶	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
活動	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
地址	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
申請	年收益、申請 ID、核准狀態、核准日期、宣傳活動、幣別、目前核准者、電子郵件地址、現有合作夥伴關係、預期合作夥伴關係收益、名字、姓氏、地點、主要傳真號碼 (#)、主要電話號碼 (#)、名稱、員工人數、合作夥伴、合作夥伴方案、合作夥伴類型、方案等級、拒絕原因、來源、提交狀態、公司傳真號碼 (#)、公司電話號碼 (#)。
聯絡人欄位	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
自訂物件 01 或更高	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
交易備案	核准狀態、相關聯絡人、相關客戶、相關潛在客戶、相關機會、行動電話、城市、結案日期、公司名稱、國家、幣別、目前核准者、交易大小、電子郵件、到期日、傳真、名字、姓氏、名稱、原始合作夥伴客戶、合作夥伴方案、郵遞區號、主要合作夥伴、有興趣的產品、拒絕原因、州、街道、提交狀態、電話號碼 (#)、類型。
資金	負責人、合作夥伴、狀態、目標金額。

記錄類型	預設稽核欄位
資金要求	已核准、請款核定日期、請款要求、到期日、資金、授權金額、負責人、預先核准日期、預先核准要求、狀態。
潛在客戶	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
MDF 要求	預先核准金額、要求的金額、核准狀態、請款核定日期、請款狀態、資金、預先核准日期、提交狀態、提交日期、核准的請款金額總計、要求的請款金額總計。
機會	結案日期、預測、負責人、成功率 (%)、收益、銷售階段。
保單	面額。如需詳細資訊，請參閱保單欄位。
服務要求	服務種類、原因、說明、負責人、優先順序、來源、狀態、主題、類型。
簽名	聯絡人
特價要求	核准狀態、授權日期、請款核定日期、請款核定日期、請款狀態、提交狀態、提交日期、授權金額總計、要求金額總計、核准的請款金額總計、要求的請款金額總計。
使用者	永遠傳送重要提醒、認證類型、電子郵件、單一登入外部識別碼、角色、狀態、使用者登入 ID。

下列考量適用於有關稽核的欄位：

- 對於「客戶」、「聯絡人」及「自訂物件 01 或更高」，請確認已正確設定存取權資料檔，以便存取稽核追蹤記錄下階小程序。管理員必須提供存取權給要求存取稽核追蹤記錄下階小程序的特定角色。
- 必要欄位會以紅色顯示。如果您移除任何選取的必要欄位，就無法儲存「使用者稽核追蹤」。
- 若為外部索引鍵欄位，名稱（而非 ID）會儲存並顯示於稽核追蹤中。例如，如果您稽核了「機會」的「客戶」關係，稽核追蹤就會顯示客戶名稱，而非資料列 ID。
- 所有可稽核的記錄類型，都沒有地址欄位可用。
- 選擇清單欄位會顯示使用者的語言相依值 (LDV)。
- 沒有顯示在配置上的 ID 資料欄無法進行稽核。

附註：基於安全性原因，無法停用「使用者」記錄類型的預設稽核欄位。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須含有「自訂應用程式」權限和「管理欄位稽核」權限。

自訂記錄類型的稽核追蹤

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位稽核設定」區段，按一下「記錄類型 欄位稽核設定」連結。

- 5 (選擇性) 如果您想追蹤在稽核追蹤中的記錄建立，可選取「稽核記錄類型記錄建立」。
- 6 (選擇性) 如果您想追蹤在稽核追蹤中的記錄刪除或還原，可選取「稽核記錄類型記錄刪除/還原」。
- 7 在「稽核欄位設定」頁面中，視需要將欄位從「可用欄位」清單移至「稽核欄位」清單。
如果您超過公司的限制，就會顯示一則錯誤訊息。
「可用欄位」清單包含尚未稽核之記錄類型的所有標準和自訂欄位。
- 8 按一下「儲存」。
只要啟用之後，欄位的稽核功能就會立即生效。

關於記錄中已修改欄位的資訊

Oracle CRM On Demand 會使用下列系統欄位來儲存有關最近一次變更記錄的資訊。

- 修改外部
- 修改：日期
- 修改者
- 修改：外部日期

在某些案例中，Oracle CRM On Demand 會將資訊寫入此處一或多個欄位，以反映並非由明確使用者動作引起的記錄變更。基於這個原因，建議您不要依賴這些欄位中的資訊來追蹤使用者進行過的記錄變更。請改用稽核追蹤功能來追蹤使用者對記錄中特定欄位所做的變更。如需有關自訂記錄類型稽核追蹤的資訊，請參閱 [自訂稽核追蹤](#) (頁數 91)。

以下是系統變更記錄中「修改者」欄位的範例。某位使用者刪除連結至聯絡人記錄以作為該聯絡人主要客戶的客戶。從資料庫永久刪除這個已刪除的客戶記錄時，也會從資料庫移除已刪除客戶與聯絡人之間的連結。從資料庫移除連結後，下次當任何使用者開啟聯絡人記錄時，Oracle CRM On Demand 會選取其他連結的客戶作為聯絡人的主要客戶，並將該客戶的 ID 寫入主要客戶欄位。或者，如果沒有連結到聯絡人的客戶時，Oracle CRM On Demand 會更新記錄以反映這個狀況。然後，Oracle CRM On Demand 會將「修改者」欄位更新為開啟聯絡人記錄的使用者名稱。

指定動態頁面配置

動態配置可以精簡應用程式作業，允許一般使用者只管理與特定情況相關的資訊子集。例如，您的公司可能會追蹤多種不同類型的客戶，例如老客戶類型客戶、準客戶類型客戶或合作夥伴類型客戶。藉由動態頁面配置功能，您可以依據客戶類型來設定不同的配置，以顯示一組不同的客戶欄位和相關項目。然後您可以將不同的配置和一或多個使用者角色相關聯。當使用者逐層往下檢視特定客戶記錄時，便會根據使用者的角色以及客戶類型向使用者顯示適當的頁面配置。

當您為記錄類型定義動態頁面配置時，是使用預先定義的選擇清單值來驅動頁面配置的動態呈現。您指定要為選擇清單各值顯示的頁面配置，然後使用者就可以根據在記錄中選取的選擇清單值，看到相同記錄類型之不同記錄的不同頁面配置。

您必須視需要，將動態頁面配置與使用者角色相關聯。動態頁面配置與使用者角色之間有多對多的關係。

各個選擇清單值只能與一種配置建立關聯，但頁面配置可與多個選擇清單值建立關聯。選擇清單值與頁面配置之間的關聯上限為 200 個。您不得刪除已與使用者角色建立關聯的配置。

注意：建議所有與驅動選擇清單關聯的動態配置都包含驅動選擇清單。如果您的其中一個指派配置沒有具備驅動選擇清單，而某筆記錄已選取並儲存與該配置關聯的選擇清單值，這時您在該配置上將看不到驅動選擇清單，因此也無法編輯欄位。

下表說明為各記錄類型預先定義的驅動選擇清單值。

記錄類型	驅動選擇清單
客戶	客戶類型
約會	類型
業務計劃	類型
宣傳活動	宣傳活動類型
聯絡人	聯絡人類型
潛在客戶	潛在客戶來源
機會	機會類型
宗旨	類型
服務要求	類型
解決方案	狀態
任務	類型
資金	狀態
資金要求	狀態
家庭	區隔
投資組合	客戶類型
經銷商	狀態
車輛	產品類型
車輛融資資訊	融資類型
醫護教育	類型
合作夥伴	合作夥伴組織狀態
合作夥伴方案	合作夥伴類型
收益：客戶收益	類型
收益：聯絡人收益	類型
活動：約會	類型
活動：任務	類型
資產	資產類型
收益	類型
機會產品收益	類型

記錄類型	驅動選擇清單
自訂物件 01-03	類型
自訂物件 04 或更高	類型
醫護教育活動	類型
電訪活動	類型
保單	業務範圍
分配	類型
訊息傳送計劃	類型
存貨稽核報表	類型
樣品交易	類型

頁面配置與清單

您可以使用頁面配置與角色權限來限制欄位，讓使用者可進行搜尋、清單檢視及匯出。當使用者建立或調整記錄清單，或使用進階搜尋來尋找記錄時，指派給使用者角色的權限與頁面配置，會決定使用者可搜尋與檢視的欄位。

若對使用者角色啟用「搜尋與清單」權限中的「所有欄位」，則使用者可就記錄類型指派給使用者角色的搜尋配置，搜尋其中可用的所有欄位。此外，當建立或調整清單時，使用者可選取任何欄位，來顯示成搜尋傳回的記錄清單欄位。

附註：建議公司管理員不要為多數使用者角色啟用「搜尋與清單中的所有欄位」權限。在未啟用該權限情況下，公司未使用的欄位便不會顯示於搜尋與清單頁面中。這樣可避免頁面雜亂，並讓使用者更容易檢視其最感興趣的欄位。

若未對使用者角色啟用「搜尋與清單」權限中的「所有欄位」，則使用者只有在符合以下兩項條件後才能搜尋欄位：

- 根據記錄類型指派給使用者角色的搜尋配置中可使用此欄位。
- 根據該記錄類型來指派給使用者角色的「詳細資料」頁面配置上，會顯示此欄位。若定義角色的動態頁面配置，則欄位必須顯示至少一個動態頁面配置。

此外，建立或調整清單時，只有當欄位顯示在至少一個「詳細資料」頁面配置上（包含根據記錄類型來指派給使用者角色的動態頁面配置），使用者才能選取欄位，以顯示成搜尋傳回的記錄清單欄位。此限制也會影響使用者可在清單中匯出的項目。如果使用者角色已啟用「清單 - 匯出顯示欄位」權限，但並未啟用「清單 - 匯出所有欄位」權限，則使用者只能匯出清單中所顯示的欄位。使用者無法匯出清單記錄上的所有欄位。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包括「自訂應用程式」權限，以及「自訂應用程式 - 管理動態配置」權限。

建立或修改動態頁面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「動態配置管理」區段中，按一下「記錄類型 動態配置」連結。

5 在「動態頁面配置」清單中，執行下列其中一項作業：

- 按一下「編輯」或「複製」以修改現有配置。
- 按一下「新建配置」按鈕以建立新配置。

「動態配置精靈」會引導您完成程序。

6 在「步驟 1 配置名稱」中：

- a** 輸入「動態配置」的名稱。
- b** 選取「預設配置」。這個配置會在下一個步驟中以預設配置呈現。
「驅動選擇清單」欄位會顯示選擇清單，其值決定使用者所看到的配置。

7 在「步驟 2 指派欄位」中，將每個選擇清單值與配置名稱相關聯。

附註：各動態頁面配置中，驅動選擇清單值與頁面配置之間的關聯上限數為 200 個。

當記錄有對應的選擇清單值時，就會顯示您所選取的配置。

8 按一下「完成」。

在頁標中顯示外部網頁

您可以在 Oracle CRM On Demand 內部的頁標中顯示 Web 內容。此 Web 內容可以是外部網頁或 Web 所提供的公司資料。例如，您可能會在其他 Web 應用程式中追蹤存貨資訊，以便當服務代表在 Oracle CRM On Demand 中工作時，提供這項資訊給他們使用。若要處理這項需求，您可以建立自訂 Web 頁標，以便在 Oracle CRM On Demand 的主要內容區域中顯示外部 Web 應用程式。

您也可以建立自訂 Web 小程序來包含 Web 內容。如需有關自訂 Web 小程序的詳細資訊以及它們與自訂 Web 頁標的比較，請參閱[關於自訂 Web 小程序](#)（頁數 98）。

若要顯示自訂網頁，您必須使用「角色管理精靈」，將頁標加入至所需的使用者角色。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限。

在 Oracle CRM On Demand 頁面上顯示外部資訊之前，您必須確定：

- 外部應用程式具有 Web 介面
- 外部應用程式或網頁不需要瀏覽器視窗的完整控制權

附註：如果打算使用諸如「單一登入」等功能或要將網站與 Oracle CRM On Demand 整合，您就必須確定公司已啟用 Web 服務。

在頁標中顯示外部網頁

1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。

2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。

- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「自訂 Web 頁標」連結。
- 4 在「自訂頁標清單」頁面上，按一下「新建」。
- 5 在「自訂 Web 頁標」頁面上，使用下表填入必要資訊，並儲存記錄。
- 6 (選擇性) 若要指示更新的名稱必須翻譯成您公司已啟動的其他語言，請為 Web 頁標選取「註記翻譯需求」核取方塊 (在「自訂 Web 頁標清單」頁面上)。

欄位	備註
名稱	自訂 Web 頁標的名稱。
類型	選取 URL 或 HTML。
使用者欄位	從「使用者欄位」下拉式清單中選取選項以新增使用者參數欄位至目前滑鼠游標所在的 URL 或 HTML 欄位。例如，如果您從下拉式清單中選擇「使用者 ID」，就會視游標指向的位置而定將 <code>%%%User id%%%</code> 插入 URL 或 HTML 欄位。在執行階段，會以登入之使用者的使用者 ID 取代參數。
URL	<p>附註：唯有在您從「類型」功能表中選取 URL 時才能使用此設定。</p> <p>輸入當使用者按一下超連結時叫用的 URL，例如 <code>www.oracle.com</code>。您不必輸入 URL 中的 <code>http://</code>。</p> <p>您也可將游標移到 URL 欄位，然後選取「使用者欄位」下拉式清單來加入區分內容的參數。此動作會將欄位參數放置於 URL (由 <code>%%%fieldname%%%</code> 指定)，而系統會根據使用者按一下此值時的目前記錄，以欄位值取代這個參數。如果您不想指定任何 URL，則當使用者按一下頁標時，會將使用者導向無效的 URL。</p> <p>每個瀏覽器都具有 URL 長度上限。如果您指定了超過此長度的 URL，當使用者按一下 Web 頁標時，可能會在瀏覽器上看見不確定的行為。</p>
HTML 表頭新增	<p>附註：唯有在您從「類型」功能表中選取 HTML 時才可使用此設定。</p> <p>在您新增 Web 頁標之頁面 HTML 程式碼內 <code><iframe></code> 元素的 <code>src</code> 屬性中，會使用您輸入的 HTML。任何新增至 Web 頁標 HTML 欄位的程式碼，都會新增至 <code><iframe></code> 元素。您可在此欄位中包含對嵌入 HTML <code><head></code> 區段之 JavaScript 檔案的參考。</p> <p>不支援參考 Oracle CRM On Demand 頁面上的 JavaScript 檔案。您在這個欄位中輸入的任何內容均會新增至 <code><head></code> 標籤。</p>
Web 頁標 HTML	<p>附註：唯有在您從「類型」功能表中選取 HTML 時才可使用此設定。</p> <p>在您新增 Web 頁標之頁面 HTML 程式碼內 <code><iframe></code> 元素的 <code>src</code> 屬性中，會使用您輸入的 HTML。任何新增至 Web 頁標 HTML 欄位的程式碼，都會新增至 <code><iframe></code> 元素。任何您在此欄位中輸入的內容都會新增至 <code><body></code> 標籤。</p>

欄位	備註
描述	輸入 Web 頁標的描述。
高度	輸入 Web 頁標的畫素值。
寬度	輸入 Web 頁標的畫素值。
圖示	按一下「圖示」標籤旁的「查閱」圖示，然後從視窗中選取圖示。

附註： 如果您希望此已更新名稱以其他啟用的語言來顯示，請選取「註記轉譯需求」核取方塊。在其他語言中（或當您從本頁面「轉譯語言」清單中選擇其他語言時），會以括號的藍色文字顯示已更新名稱，直到您手動輸入翻譯的版本為止。以藍色文字表示的更新名稱可協助您追蹤哪些詞彙需要翻譯。

當您將自訂網頁加入至 Oracle CRM On Demand 之後，就必須將它提供給使用者角色，如此一來，使用者才能看見它。如需有關新增角色的資訊，請參閱 [新增角色](#)（頁數 182）。

關於自訂 Web 小程式

自訂 Web 小程式可以讓您在下列項目之中嵌入外部 Web 內容：

- 記錄類型的「詳細資料」頁面
- 記錄類型的「首頁」
- 我的首頁
- 動作列

您可以建立三種類型的 Web 小程式，可讓您嵌入不同類型的 Web 內容：

- **摘要。** 用來嵌入 RSS 摘要。例如，您可能要在「我的首頁」上嵌入新聞摘要。
附註： 只支援 RSS 2.0 標準。
- **HTML。** 用於內嵌 HTML 程式碼。例如，請使用此 Web 小程式從外部來源如 Google Maps 內嵌 Web 小組件。
- **URL。** 用於將透過指定 URL 來提供的內容內嵌在 Oracle CRM On Demand 內的小程式。例如，您可以在「潛在客戶詳細資訊」頁面上放置自訂 Web 小程式，供您以 Google 搜尋該潛在客戶的名稱。

您可以為可看見「頁面配置」連結的任何記錄類型，新增 Web 小程式。

建立自訂 Web 小程式而不建立自訂 Web 頁標有兩大優點：

- 顯示在頁面（例如「潛在客戶詳細資訊」）上的自訂 Web 小程式，可讓您檢視「詳細資料」頁面上的資料以及其他內容相關的資料。在另一方面，如果您的外部資料是使用 Web 頁標進行檢視，當您按一下 Web 頁標時，將會導引您離開「詳細資料」頁面，並重新導向至 Web 頁標頁面。
- 您的公司可能會有您想要顯示的大量資訊，例如投資組合持有股份。自訂 Web 小程式可以讓您顯示來自其他網站的大量資料，而您不需要將資料載入至 Oracle CRM On Demand。將大量資料載入 Oracle CRM On Demand 之中需要整合工具，才能管理大批資料欄。

如需有關建立記錄類型之 Web 小程式的資訊，請參閱 [建立 Web 小程式](#)（頁數 82）。如需有關建立「我的首頁」之 Web 小程式的資訊，請參閱 [建立全域 Web 小程式](#)（頁數 104）。

建立自訂 Web 小程序

您可以建立三種類型的 Web 小程序 (RSS 摘要、HTML 及 URL)，並將其新增至 Oracle CRM On Demand 中的下列位置：

- 全域 Web 小程序：
 - 動作列
 - 我的首頁
- 記錄類型 Web 小程序：
 - 記錄類型首頁
 - 詳細資料頁面

下節說明如何建立不同類型的自訂 Web 小程序。

建立 RSS 摘要小程序

為您要嵌入應用程式中的 RSS 摘要建立此類型小程序。設定 RSS 摘要小程序，使嵌入的內容與使用者相關。

您可以讓使用者設定 RSS 摘要小程序，不過建議您僅開放設定少數小程序。如果您新增 RSS 摘要小程序至「動作」列，並讓記錄可在自訂「Web 頁標」中使用，使用者就能更輕鬆地讀取這些摘要，因為不必巡覽至不同的頁面。

建立 RSS 摘要小程序

附註：這是建立 Web 小程序的最後一個步驟，如[建立 Web 小程序 \(頁數 82\)](#)和[建立全域 Web 小程序 \(頁數 104\)](#)主題中所述。

在「Web 小程序」頁面上，填好下列欄位，然後按一下「儲存」。

欄位	備註
名稱	Web 小程序的名稱。
位置	可在此欄位中使用的值會根據您存取 Web 小程序頁面的位置而有所不同。例如，如果您從全域 Web 小程序存取此頁面，可用的值為：「動作列」和「首頁」。
資料欄	附註： 只有在「位置」值為「首頁」時才可使用這個欄位。 從「欄」功能表選取單欄或雙欄，指定小程序的寬度。
類型	選取「摘要」。
使用者欄位	從「使用者欄位」下拉式清單選取選項，以新增使用者參數欄位至游標目前所在位置的 URL 欄位。 例如，如果從下拉式清單中選擇「使用者 ID」，就會插入 %%%User id%%%。在執行階段，這個參數會以登入使用者的使用者 ID 取代。

欄位	備註
記錄類型 欄位	<p>附註：只有在「位置」值為「詳細資料頁面」時才可使用這個欄位。</p> <p>請將游標放置於您要加入參數的 URL 欄位中，然後從下拉式清單選取您要包含的欄位。</p> <p>例如，如果選取欄位「資料列 ID」，就會插入 <code>%%%Row id%%%</code>。在執行階段，這個參數會以目前記錄的資料列 ID 取代。</p>
URL	<p>輸入使用者按一下超連結時叫用的 URL，例如 <code>http://rss.news.yahoo.com/topstories</code>。</p> <p>URL 中必須包含 <code>http://</code>。</p> <p>您也可以在此欄位中包含內容相關性的參數，方法是將游標放置於 URL 欄位中，然後選取「使用者欄位」下拉式清單。這個動作會將欄位參數放置於 URL (以 <code>%%%fieldname%%%</code> 指定) 中，在小程式呼叫來源 URL 時，會根據目前的記錄，以欄位值取代。</p> <p>如果您沒有指定任何 URL，當使用者按一下此連結時，就會導向無效的 URL。</p> <p>附註：每個瀏覽器都有最大的 URL 長度，如果您指定超過此長度的 URL，使用者可能會在瀏覽器上看到不明確的行為。</p>
允許使用者覆寫 URL	針對與使用者角色相關的內容設定 RSS 摘要小程式。雖然您可以讓使用者設定 RSS 摘要小程式，但是建議您僅開放設定少數小程式。
記錄開啟方式	依據您要讓記錄在目前瀏覽器視窗開啟，或是在新的瀏覽器視窗開啟的不同方式來選取值。如果您要將 RSS 摘要小程式新增至「動作列」，請記住，摘要在新的瀏覽器視窗中比較容易讀取。這樣使用者就不必巡覽至不同頁面。
高度	Applet 高度，單位是畫素。

建立 HTML Web 小程式

針對您要新增內容之 HTML 程式碼中的嵌入內容建立此類型小程式。

建立 HTML Web 小程式

附註：這是建立 Web 小程式的最後一個步驟，如[建立 Web 小程式 \(頁數 82\)](#)和[建立全域 Web 小程式 \(頁數 104\)](#)主題中所述。

在「Web 小程式」頁面上，填好下列欄位，然後按一下「儲存」。

欄位	備註
名稱	Web 小程式的名稱。
位置	可在此欄位中使用的值會根據您存取 Web 小程式頁面的位置而有所不同。例如，如果您從全域 Web 小程式存取此頁面，可用的值為：「動作列」和

欄位	備註
	「首頁」。
資料欄	附註： 只有在「位置」值為「首頁」時才可使用這個欄位。 從「欄」功能表選取單欄或雙欄，指定小程序的寬度。
類型	選取 HTML。
記錄類型 欄位	附註： 只有在「位置」值為「詳細資料頁面」時才可使用這個欄位。 請將游標放置於您要加入參數的 Web 小程序 HTML 欄位中，然後從下拉式清單選取您要包含的欄位。 例如，如果選取欄位「資料列 ID」，就會插入 %%%Row id%%%。在執行階段，這個參數會以目前記錄的資料列 ID 取代。
HTML 表頭新增	在您新增 Web Applet 之頁面 HTML 程式碼內 <iframe> 元素的 src 屬性中，會使用您輸入的 HTML。任何新增至 Web Applet HTML 欄位的程式碼，都會新增至 <iframe> 元素。您可在此欄位中包含對嵌入 HTML <head> 區段之 JavaScript 檔案的參考。 不支援參考 Oracle CRM On Demand 頁面上的 JavaScript 檔案。您在這個欄位中輸入的任何內容都會新增至 <head> 標籤。
Web Applet HTML	您加入 Web 小程序之頁面的 HTML 程式碼中，其 <iframe> 元素的 src 屬性會使用您輸入的 HTML。 任何您新增至 Web Applet HTML 欄位的程式碼都會新增至 <iframe> 元素。任何您在此欄位中輸入的內容都會新增至 <body> 標籤。
一律執行	此標記會決定如果將 Applet 降到最少時，是否要執行自訂 Web Applet。此標記僅適用於「詳細資料」頁面上的自訂 Web Applet。
高度	Applet 高度，單位是畫素。

建立 URL Web 小程序

要從 URL 嵌入內容至 IFrame 時，建立此類型的小程式。

建立 URL Web 小程序

附註：這是建立 Web 小程序的最後一個步驟，如[建立 Web 小程序 \(頁數 82\)](#)和[建立全域 Web 小程序 \(頁數 104\)](#)主題中所述。

在「Web 小程序」頁面上，填好下列欄位，然後按一下「儲存」。

欄位	備註
名稱	Web 小程序的名稱。
位置	可在此欄位中使用的值會根據您存取 Web 小程序頁面的位置而有所不同。例如，如果您從全域 Web 小程序存取此頁面，可用的值為：「動作列」和「首頁」。
資料欄	附註： 只有在「位置」值為「首頁」時才可使用這個欄位。 從「欄」功能表選取單欄或雙欄，指定小程序的寬度。
類型	選取 URL。
使用者欄位	從「使用者欄位」下拉式清單選取選項，以新增使用者參數欄位至游標目前所在位置的 URL 欄位。 例如，如果從下拉式清單中選擇「使用者 ID」，就會插入 %%%User id%%%。在執行階段，這個參數會以登入使用者的使用者 ID 取代。
記錄類型 欄位	附註： 只有在「位置」值為「詳細資料頁面」時才可使用這個欄位。 請將游標放置於您要加入參數的 URL 欄位中，然後從下拉式清單選取您要包含的欄位。 例如，如果選取欄位「資料列 ID」，就會插入 %%%Row id%%%。在執行階段，這個參數會以目前記錄的資料列 ID 取代。
URL	輸入使用者按一下超連結時叫用的 URL，例如 http://maps.google.com 。 您必須包含 URL 的 http:// 部分。 您也可以在此欄位中包含內容相關性的參數，方法是將游標放置於 URL 欄位中，然後選取「使用者欄位」下拉式清單。這個動作會將欄位參數放置於 URL (以 %%%fieldname%%% 指定) 中，在使用者按一下該值時，會根據目前的記錄，以欄位值取代。例如，下列 URL 會傳送出貨地址至 Google 地圖： http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%% 如果您沒有指定任何 URL，當使用者按一下此連結時，就會導向無效的 URL。 附註： 每個瀏覽器都有最大的 URL 長度，如果您指定超過此長度的 URL，使用者可能會在瀏覽器上看到不明確的行為。
一律執行	此標記會決定如果將 Applet 降到最少時，是否要執行自訂 Web Applet。此標記僅適用於「詳細資料」頁面上的自訂 Web Applet。
高度	Applet 高度，單位是畫素。

欄位	備註

相關主題

下列主題提供的範例，會建立顯示 Twitter RSS 摘要的 Web 小程式：

- [設定 RSS 摘要 Web 小程式的範例](#) (頁數 105)

建立與管理動作列配置

「動作」列可包含許多區段，例如「訊息中心」、「搜尋」、「客戶溝通工具」與「最近檢視的」。您可建立「動作」列的自訂配置，並指派它們在 Oracle CRM On Demand 中的特定角色。

讓使用者無法使用動作列

根據預設，「動作」列會顯示在所有 Oracle CRM On Demand 頁面的左側。使用者可視需要隱藏或顯示「動作」列。如需詳細資訊，請參閱顯示或隱藏動作列。

如果您不想讓某些使用者角色使用「動作」列，請將動作列配置設定為空白（換言之，在配置中不顯示或提供任何區段），並將該配置指派給該使用者角色，就會對具有該使用者角色的使用者永久隱藏「動作」列。

下列程序說明如何新增動作列配置。

新增動作列配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「應用程式設定」區段中，選取「動作列配置」。
- 4 在「動作列配置」中，按一下「新建配置」。
- 5 在「配置名稱」欄位中，請輸入新動作列配置的名稱。
- 6 在「說明」欄位中，請輸入新動作列配置的名稱，然後按一下「下一步」。
- 7 使用向左與向右箭頭，將欄位從「可用區段」移至「顯示的區段」，以選取要在行動列配置中顯示的欄位。使用向上與向下箭頭來變更所選欄位的順序。
- 8 按一下「完成」。
- 9 （選擇性）按一下「編輯」按鈕以編輯任何您在步驟 4 到 7 中輸入的值。

或者，您可以複製 Oracle CRM On Demand 中的現有預設動作列配置，然後依照您的需求變更說明與組態。

複製動作列配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「應用程式設定」區段中，選取「動作列配置」。
- 4 按一下「動作列配置」左側的「複製」連結。
- 5 在「配置名稱」欄位中，請輸入新動作列配置的名稱。
- 6 在「說明」欄位中，請輸入新動作列配置的名稱，然後按一下「下一步」。
- 7 使用向左與向右箭頭，將欄位從「可用區段」移至「顯示的區段」，以選取要在行動列配置中顯示的欄位。使用向上與向下箭頭來變更所選欄位的順序。
- 8 按一下「完成」。

附註：若要複製其他動作列配置，請按一下動作列名稱左側的向下箭頭，以顯示複製功能。

建立全域 Web 小程序

全域 Web 小程序是可以顯示在首頁或「動作」列上的自訂 Web 小程序。

當您建立全域 Web 小程序時，必須加入至首頁或「動作」列的配置。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「自訂應用程式及管理自訂的 Web 小程序」權限。

建立新的全域 Web 小程序

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「應用程式設定」區段中，選取「全域 Web 小程序」。
- 4 在「我的小程序清單」中按一下「新建」。
- 5 在「我的 Web 小程序」頁面上，填好下列欄位：

欄位	備註
名稱	輸入名稱。
位置	依外部內容是要顯示在首頁或「動作」列上，選取「首頁」或「動作」列。

欄位	備註
一律執行	這個標記會決定如果將 Applet 降到最少時，是否要執行全域 Web Applet 。這個標記僅適用於「行動」列上的全域 Web Applet 。

接下來，依照您需要的小程式類型填好欄位，如[建立自訂 Web 小程式](#) (頁數 99)中的說明所示。

設定 RSS 摘要 Web 小程式的範例

本主題提供了設定 RSS 摘要 Web 小程式的範例。您可根據業務模型，將此功能用於不同用途。此範例在聯絡人記錄詳細資料頁面中設定一個 RSS 摘要 Web 小程式，讓具有「現場銷售業務代表」角色的使用者使用。這個 Web 小程式會顯示聯絡人的 Twitter 摘要。

公司管理員會在聯絡人記錄類型中設定「Twitter ID」欄位，並建立 Twitter Web 小程式。接著，公司管理員就可在「現場銷售業務代表」角色的頁面配置上新增欄位與 Twitter Web 小程式。具有「現場銷售業務代表」角色的使用者就可在「聯絡人詳細資料」頁面中輸入聯絡人的 Twitter ID。當這位具有「現場銷售業務代表」角色的使用者填寫聯絡人 Twitter ID 欄位後，「聯絡人詳細資料」頁面上的 Twitter Web 小程式中就會出現該聯絡人的 Twitter RSS 摘要。

在您開始之前。若要設定 Twitter ID 欄位、建立 Twitter Web 小程式，並將欄位與小程式新增至頁面配置，您的使用者角色必須具有「自訂應用程式」權限。

建立 RSS 摘要 Web 小程式 (公司管理員)

- 1 在「聯絡人」記錄類型中設定 Twitter ID 欄位，如下所述：
 - a 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
 - b 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
 - c 在「記錄類型設定」區段中，按一下「聯絡人」。
 - d 在「欄位管理」區段中，按一下「聯絡人欄位設定」。
 - e 在「欄位」頁面中，按一下「新增欄位」。
 - f 在「聯絡人欄位編輯」頁面中，於「顯示名稱」欄位中輸入 Twitter ID，並在「欄位類型」欄位中選擇「文字 (短)」。
 - g 儲存變更。
- 2 按一下「返回聯絡人應用程式自訂」。
- 3 建立 Twitter Web 小程式，如下所述：
 - a 在「聯絡人應用程式自訂」頁面的「頁面配置管理」區段中，按一下「聯絡人 Web 小程式」。

- b** 在「聯絡人小程式清單」頁面中，按一下「新增」。
- c** 在「聯絡人 Web 小程式」頁面中，輸入 Web 小程式的詳細資料如下：
 - 輸入 Web 小程式的名稱，如「聯絡人 Twitter 摘要」。
 - 在「地點」欄位中，選取「詳細資料頁面」。
 - 在「類型」欄位中，選取「摘要」。
 - 在 URL 欄位中，輸入下列網址：
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%stTwitter_ID%%&count=10`
 - 在「允許使用者覆寫 URL」欄位中，選取「否」。
 - 在「記錄開啟方式」欄位中，選取「目前視窗」。
 - 在「描述」欄位中，輸入如「聯絡人的 Twitter 摘要」等描述。
 - 在「高度」欄位中，輸入 200。

附註：該 URL 指定「聯絡人詳細資料」頁面上的小程式可顯示 10 行摘要 (count=10)。若要顯示 10 行，小程式的高度採用 200 像素較為適當。若您想要讓「聯絡人詳細資訊」頁面中出現的摘要超過 10 行，可依此變更 URL，並增加小程式的高度。

- d** 儲存變更。

4 按一下「返回聯絡人應用程式自訂」。

5 在使用者角色的聯絡人頁面配置中，新增「Twitter ID」欄位與 Web 小程式，如下所述：

- a** 在「聯絡人應用程式自訂」頁面的「頁面配置管理」區段中，按一下「聯絡人頁面配置」。
- b** 在指派給「現場銷售業務代表」角色的頁面配置上，從記錄層級功能表按一下「編輯」。
- c** 在「步驟 3，欄位配置」中，使用箭頭將 Twitter ID 欄位從「可用聯絡人欄位」區段移至要顯示的頁面區段，例如「主要聯絡人資訊」區段。
- d** 在「步驟 4，相關資訊」中，使用箭頭將您從「可用資訊」區段建立的 Web 小程式移至「顯示的資訊」區段。
- e** 按一下「完成」儲存您的變更。

下次具有「現場銷售業務代表」角色的使用者在編輯聯絡人記錄，或建立新聯絡人記錄時，便可依下述程序設定聯絡人的 Twitter RSS 摘要。

設定聯絡人的 Twitter RSS 摘要 (使用者)

- 1** 開啟現有聯絡人記錄，或者建立並儲存新聯絡人。
- 2** 在「聯絡人詳細資料」頁面中，若頁面尚未顯示「聯絡人 Twitter 摘要」小程式，則新增小程式如下：
 - a** 按一下「編輯配置」。
 - b** 使用箭頭將「聯絡人 Twitter 摘要」小程式從「可用」區段移至「顯示的資訊」區段。

c 儲存變更。

3 在「聯絡人詳細資料」頁面中，按一下「編輯」。

4 在「聯絡人編輯」頁面的「Twitter ID」欄位中，輸入聯絡人的 Twitter ID。

5 儲存變更。

聯絡人的 Twitter 摘要就會出現在「聯絡人詳細資料」頁面的「聯絡人 Twitter 摘要」小程式上。

上傳客戶端附屬延伸

客戶端附屬延伸是您可上傳並在 Oracle CRM On Demand 上代管，而非在其他伺服器上代管的檔案。當您上傳客戶端附屬延伸時，Oracle CRM On Demand 會產生可讓您用來參考延伸的唯一 URL。一個客戶端附屬延伸可使用第二個客戶端附屬延伸的唯一 URL 來呼叫第二個客戶端附屬延伸，或您也可使用 URL 在自訂 Web 頁標、自訂 Web Applet 及全域 Web Applet 中部署客戶端附屬延伸。

您可從 Oracle CRM On Demand「客戶端附屬延伸清單」頁面上傳 HTML、JPG、GIF、SWF 及 CSS 檔來建立客戶端附屬延伸。檔案大小上限是 20 MB。不過，當瀏覽器從 Oracle CRM On Demand 下載這些檔案時，大小越小的檔案效能越佳。

附註：Oracle CRM On Demand 客戶關懷中心沒有任何客戶端附屬延伸元件的存取權。這些元件包含已上傳的檔案，或這些檔案、影像所包含的內容，或客戶端附屬延伸參考的位置，包含自訂 Web 頁標、自訂 Web Applet 及全域 Web Applet。因此，您要負責維護與支援這些延伸。

在您開始之前。若要執行此程序，您的角色必須包含「上傳客戶端附屬延伸」權限。如需新增權限的詳細資訊，請參閱[關於角色權限](#) (請參閱 "關於角色中的權限" 頁數 181)。

上傳客戶端附屬延伸

1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。

2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。

3 在「應用程式設定」區段，按一下「客戶端附屬延伸」。

「客戶端附屬延伸清單」頁面會顯示先前上傳的客戶端附屬延伸。您也可刪除在本頁面上先前上傳的客戶端附屬延伸。

附註：如果您刪除為自訂 Web 頁標、Applet 或全域 Web Applet 設定的客戶端附屬延伸，則那些 Applet 也不再正確運作，因為已移除客戶端附屬延伸。Oracle CRM On Demand 不會指出是否正在使用特定的客戶端附屬延伸。

4 按一下「新建」。

5 按一下迴紋針圖示來尋找您想以客戶端附屬延伸形式上傳的內容。

這是必要欄位。

6 輸入下列詳細資料：

■ **MIME 類型。**這表示網際網路媒體類型。這個類型可讓瀏覽器正確顯示媒體類型。輸入 MIME 類型的完整詳細資料。視您的檔案類型而定，輸入以下其中之一：

■ 文字/html

- 影像/jpeg
- 影像/gif
- 應用程式/x-shockwave-flash
- 文字/css
- **檔案：大小（位元組）。**上傳檔案的大小。Oracle CRM On Demand 填入此欄位。
- **檔案：副檔名。**已上傳的檔案副檔名。Oracle CRM On Demand 填入此欄位。
- **名稱。**客戶端附屬延伸的名稱。這是必要欄位。
- **URL 名稱。**這個值是用來為指向客戶端附屬延伸的 URL 提供有意義的名稱。在 URL 名稱中接受下列字元：**A-Z**、**a-z**、**0-9**、底線（**_**）及句點（**.**）。不允許雙句點（**..**），且句點（**.**）不得為字串中的最後一個字元。**URL** 名稱的範例有：**Logo_Image** 與 **Map376**。建議此欄位越短越好。此欄位只會在使用者編輯時變更。因此，若您取代上傳的檔案或變更客戶端附屬延伸名稱，「URL 名稱」欄位值就不會變更。所以，您不需重新設定自訂 **Web** 頁標、自訂 **Web** 小程式或全域 **Web** 頁標，就能更新、維護及部署多個版本的客戶端附屬延伸。編輯此欄位會變更「相對 URL」與「完整 URL」欄位。這是必要欄位。
- **相對 URL。**Oracle CRM On Demand 完成此欄位。這個值代表從 Oracle CRM On Demand 中瀏覽至客戶端附屬延伸的相對 URL。若此欄位值變更並部署客戶端附屬延伸，您必須更新參考此客戶端附屬延伸的自訂 **Web** 頁標、自訂 **Web** 小程式或全域 **Web** 頁標，才能使用新產生的 URL。此欄位值只有在更新「URL 名稱」欄位時才會變更。
- **完整 URL。**Oracle CRM On Demand 完成此欄位。這個值代表指向 Oracle CRM On Demand 應用程式中 URL 的完整 URL。若此欄位值變更並部署客戶端附屬延伸，您必須更新參考此客戶端附屬延伸的自訂 **Web** 頁標、自訂 **Web** 小程式或全域 **Web** 頁標，才能使用新產生的 URL。此欄位值只有在更新「URL 名稱」欄位時才會變更。

7 按一下「儲存」。

附註：您可上傳客戶端附屬延伸，但除非您在自訂 **Web** 頁標、自訂 **Web Applet** 或全域 **Web** 頁標中有設定，否則無效。

上傳客戶端附屬延伸後，Oracle CRM On Demand 會產生「相對 URL」與「完整 URL」欄位。您可使用這些值來產生自訂 **Web** 頁標、自訂 **Web Applet** 或全域 **Web** 頁標與客戶端附屬延伸的關聯。您可採用在伺服器上設定代管任何延伸的相同方式來設定這些位置。

編輯現有的客戶端附屬延伸

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「應用程式設定」區段，按一下「客戶端附屬延伸」。
- 4 在「客戶端附屬延伸清單」頁面上，尋找您想編輯的客戶端附屬延伸。
- 5 執行下列其中一項作業：
 - 按一下「名稱」欄位。這個步驟會開啟可供您編輯客戶端附屬延伸的「客戶端附屬」詳細資料頁面。
 - 按一下「編輯」。
- 6 按一下「儲存」。
- 7 如果您已取代客戶端附屬延伸的檔案，請依照下列步驟執行：

- a 登出 Oracle CRM On Demand。
- b 清除您的瀏覽器快取。
- c 再次登入以下載新的客戶端附屬延伸，也就是下載客戶端附屬延伸到部署客戶端附屬延伸的頁面。如果您並未登出 Oracle CRM On Demand 並再次登入，則會在您第一次執行下載的 30 天後，下載新的客戶端附屬延伸。

編輯客戶端附屬延伸的指導方針

請考慮下列指導方針：

- 在頁面上保留對於客戶端附屬延伸最少的參考數，以降低對效能的負面影響。
- 保持客戶端附屬延伸越小越好。例如，避免使用大型影像或 SWF 檔。比起較大型的檔案，下載作為部分客戶端附屬延伸的檔案越小，頁面載入的速度越快。
- 盡量在少數檔案中保留所有客戶端附屬延伸，以降低對效能的負面影響。
- 讓您的瀏覽器快取客戶端附屬延伸。如果您讓瀏覽器快取客戶端附屬延伸，則每當使用者載入頁面時，就不需要從 Oracle CRM On Demand 伺服器下載內容。如果客戶端附屬延伸變更，則您必須清除快取，Oracle CRM On Demand 才能載入包含該延伸的頁面。根據預設，客戶端附屬延伸的快取會保留 30 天。
- 保持最少的客戶端附屬延伸與資產，以改善「動作」列的效能。設定包含於「動作」列 Applet 中的客戶端附屬延伸時，每當頁面重新整理，「動作」列就會載入一次。
- 使用客戶端附屬延伸時，請依照所有 **Web Services** 指導方針來呼叫 **Web Services**。如需詳細資訊，請參閱 Oracle Web Services On Demand Guide。

為公司自訂我的首頁

依員工的需求而定，您公司的員工可能要在「我的首頁」頁面上查看不同的資訊。您可以用與員工角色更相關的內容取代預設內容，自訂「我的首頁」的配置。例如，您可以為客戶服務代表設定「我的首頁」，以便顯示新的服務要求，而不是顯示該頁面上標準的「最近建立的潛在客戶」區段，同時也顯示客戶服務要求報表，而不是顯示標準的銷售業務進程品質報表。

自訂了「我的首頁」之後，您必須指派「首頁」配置給使用者角色。具備該角色的所有使用者都能看到您所設定的自訂「我的首頁」。

在您開始之前。因為您必須選取此自訂所套用的角色，設定您的所有角色，再開啟執行此程序。若要執行這項程序，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限和「首頁管理」權限。

為您公司自訂我的首頁

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「我的首頁配置」連結。
- 4 在「首頁配置」清單中，執行下列其中一項作業：

- 按一下「新建配置」按鈕以建立新配置。
- 按一下「編輯」或「複製」，以便修改現有自訂配置。

「首頁配置精靈」隨即顯示，引導您完成程序。

5 在「步驟 1 配置名稱」中，輸入配置的名稱，需要時也輸入說明。

6 在「步驟 2 首頁配置」中：

- 將區段從「所有區段」清單移到「可用區段」清單。
「可用區段」清單包含可新增至「首頁」的區段，這包括您已為要包含於「首頁」中而啟用的任何自訂報表。如果您不要讓使用者新增區段至「首頁」，請將區段保留在「所有區段」清單中。
- 將區段從「左側」清單移到「右側」清單，然後視需要重新排列兩份清單中的資訊。
將加倍寬度的區段保留在「左側」清單中，這些區段會在顯示時自動延伸橫跨「首頁」。

7 按一下「完成」。

附註：新增自訂首頁至應用程式之後，您必須先讓該首頁可供使用者角色使用，使用者才能看到。如需指示，請參閱[新增角色](#)（頁數 182）。

建立新佈景主題

佈景主題可決定 Oracle CRM On Demand 的外觀。最初為新公司設定 Oracle CRM On Demand 時，就會有數種預先定義的佈景主題可供使用，預設佈景主題為 **Oracle**。您可以在「角色管理精靈」中指定可以建立並管理佈景主題的角色。如需有關新增角色的詳細資訊，請參閱[新增角色](#)（頁數 182）。如需有關在公司層級指定佈景主題的詳細資訊，請參閱[設定您的公司資料檔與全域預設值](#)（請參閱 "設定公司資料檔及通用預設值" 頁數 16）。

您可以在公司、角色或使用者層級選擇佈景主題。在使用者層級指定的佈景主題會優先採用，其次是在角色層級指定的佈景主題。如果使用者層級或角色層級均未指定佈景主題，系統就會套用公司預設佈景主題。

若您正準備將佈景主題從 Oracle CRM On Demand 16 版升級到之後的版本，請注意下列事項：

- **新公司。**Oracle 是公司層級的預設佈景主題。角色或使用者層級並未選取任何佈景主題。公司管理員可以建立新佈景主題並將這些佈景主題設為預設。他們也可以停用現有的佈景主題，不讓使用者選取停用的佈景主題。
- **現有公司。**任何舊佈景主題的名稱將由下列字串替代：**Oracle - 已過時**、**當代 - 已過時**或**經典 - 已過時**。建議您變更這些舊佈景主題、選擇一種新佈景主題，並從使用者資料檔移除舊佈景主題。
- **使用商標與連結的現有公司。**升級不會影響已過時的佈景主題，仍可選取該佈景主題。然而，建議您不要使用舊（已過時）佈景主題，而是建立新佈景主題，並將新佈景主題設為公司或角色層級的預設值。

在您開始之前。若要建立及編輯佈景主題，您的使用者角色必須包含「管理佈景主題」權限。

下列作業會說明如何在 Oracle CRM On Demand 中建立您自己的佈景主題。

在 Oracle CRM On Demand 中建立新佈景主題

1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。

2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。

3 在「應用程式設定」區段中，按一下「佈景主題」連結。

4 在「佈景主題」頁面中，按一下「新建」。

5 輸入下列欄位的資訊：

- **佈景主題名稱。**輸入新佈景主題的名稱。
- **顯示預設說明連結。**如果您要使新佈景主題顯示預設「說明」連結，請勾選此核取方塊。
- **顯示預設訓練與支援連結。**如果您要使新佈景主題顯示預設「訓練與支援」連結，請勾選此核取方塊。
- **說明。**輸入新佈景主題的說明。

6 按一下「儲存」。

Oracle CRM On Demand 會在畫面的右側開啟具有新佈景主題動態預覽的「主題詳細資料」頁面。預覽會顯示已套用新佈景主題的「首頁」、「詳細資料」與「清單」頁面。

7 輸入下列表格中所列欄位的資訊。

詳細說明

附註：若要輸入新顏色代碼，您可以輸入每一種顏色的十六進位數值，或將滑鼠移動到預設顏色值以顯示顏色面板圖示。按一下顏色面板圖示以選取此欄位的顏色。

一般資訊	說明
應用程式背景	此欄位表示 Oracle CRM On Demand 的背景，包含頁標之間的空格。
應用程式文字	此欄位表示位於應用程式頁面底端的法律聲明，以及介於通用連結與頁標連結之間的垂直線。
應用程式連結	此欄位表示位於 Oracle CRM On Demand 頂端及底端的通用連結，例如「管理」、「我的設定」、「隱私聲明」、「使用條款」等等。
提醒文字	此欄位表示用於必要欄位與過期任務的文字。
頁標	
頁標樣式	從功能表選取「圓形」、「堆疊」或「直線」。
有效頁標文字	此欄位表示有效頁標中使用的文字。
有效頁標背景	此欄位表示有效頁標的背景顏色。
無效頁標文字	此欄位表示無效頁標中使用的文字。
無效頁標背景 - 頂端	此欄位表示無效頁標上方背景的颜色。
無效頁標背景 - 底端	此欄位表示無效頁標下方背景的颜色。
無效頁標背景盤旋	此欄位表示當您將滑鼠移至無效頁標時顯示的颜色，也表示功能表頁標中使用的颜色。

頁面	
頁面文字	此欄位表示頁面或蹦現視窗上的所有文字，例如內嵌說明、欄位標籤、欄位值、頁面標題、無效連結、表單區段表頭、垂直線、項目符號等等。
頁面連結	此欄位表示頁面背景上的所有連結，例如行事曆連結、「顯示完整清單」連結、「管理清單」連結等等。
頁面背景 - 頂端	此欄位表示每一頁面與蹦現視窗頂端標題列的顏色，例如「機會詳細資料」。此標題列上有按鈕。此欄位也可控制「動作」列、「相關清單」、「行事曆」檢視與有效「行事曆」頁標。
頁面背景 - 底端	此欄位表示每一頁面與蹦現視窗底端標題列的顏色，例如「機會詳細資料」。此標題列上有按鈕。此欄位也可控制「動作」列、「相關清單」、「行事曆」檢視與有效「行事曆」頁標。
反白頁面背景	此欄位表示頁面上反白項目的顏色，例如內嵌編輯欄位、行事曆上的反白儲存格、目前日期、精靈中的有效步驟、平視顯示器背景等等。
頁面表頭文字	此欄位表示用於頁面名稱的文字顏色，例如「機會首頁」。
頁面表頭背景 - 頂端	此欄位表示用於頁面名稱後方的上方區域的顏色。
頁面表頭背景 - 底端	此欄位表示用於頁面名稱後方的下方區域的顏色。
頁面線條	此欄位表示清單記錄、詳細資料頁面上的表單區段、精靈步驟中等等所使用的線條顏色。
清單	
清單表頭文字	此欄位表示篩選器列與清單表尾列上的文字顏色。
清單表頭背景	這個欄位會參考篩選列與包含清單瀏覽圖示之清單頁尾的背景色彩。
資料欄表頭文字	此欄位表示資料欄表頭中使用的文字顏色。
資料欄表頭背景	此欄位表示相關清單、完整清單等清單上的背景顏色。

8 (選擇性) 如果您要將通用連結加入您的佈景主題，請在「通用連結」區段中按一下「新建」。

「連結編輯」頁面隨即開啟。

9 輸入下列資訊：

- **連結名稱。**輸入您要加入佈景主題的通用連結名稱。
- **類型。**從功能表選取「表頭」或「表尾」，視您要將通用連結放置在頁面的頂端或底端而定。
- **連結 URL。**輸入通用連結的 URL。
- **連結順序。**輸入值以表示顯示連結的順序。例如，若您輸入數字 **1**，則該連結就是您通用連結中的第一個連結。

10 (選擇性) 如果您要將特定商標加入佈景主題，請在「商標」區段中按一下「加入商標」。

「商標編輯」頁面隨即開啟。

11 按一下「瀏覽」，找出您要做為佈景主題中的表頭商標所使用的影像。

附註：您可以使用下列副檔名上傳做為表頭商標的影像：JPEG、JPG、PNG 或 GIF。表頭商標必須約為 70 像素高與 1680 像素寬。您必須擁有權限才能使用並上傳您上傳至佈景主題的影像。

12 輸入下列資訊：

- **名稱。**輸入您要加入佈景主題的商標名稱。
- **商標類型。**從功能表選取「表頭」或「表尾」，視您要將表頭商標放置在頁面的頂端或底端而定。如果您選取「表頭」，您的表頭商標會保持在連結與頁標後方的背景中。如果您選取「表尾」，表尾商標就會放置在應用程式底端的連結。表尾商標必須最多為 200 像素寬。

13 按一下「儲存」。

附註：您必須登入後再登出 Oracle CRM On Demand，才能檢視您加入佈景主題的新商標之預覽。

在我的首頁中啟用自訂報表

您可以指定可新增至自訂「我的首頁」配置的自訂報表，然後這些報表就會顯示在「首頁配置精靈」「步驟 2」的「可用區段」中。如需有關自訂「我的首頁」的詳細資訊，請參閱[為公司自訂我的首頁](#)（頁數 109）。

在您開始之前。若要執行這項程序，必須已經儲存您要在「我的首頁」中啟用的自訂報表。您的角色必須包含「自訂應用程式」權限和「首頁管理」權限。

指定自訂首頁報表

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「我的首頁自訂報表」連結。
- 4 在「我的首頁自訂報表」清單中，按一下「新建首頁報表」。
- 5 在「名稱」欄位中，輸入自訂報表的名稱。
- 6 在「高度」和「寬度」欄位中，選取「單一」或「加倍」。

如果您要報表從左至右橫跨整個「首頁」，請將寬度設定為「加倍」。如果將高度設定為「加倍」，報表在「首頁」上的高度會比其他區段的兩倍。

- 7 必要時，請選取「立即執行報表」核取方塊。

如果選取這個核取方塊，報表就會自動執行，而使用者就不必按一下連結來更新報表。

- 8 在「報表路徑」欄位中，輸入報表的路徑。

您可以從「開啟分析」視窗貼上報表路徑。若要複製報表路徑：

- a 請按一下「Answers 入門」頁面中的「開啟分析」按鈕。
- b 選取報表。

- c 複製「項目」欄位中的值。

例如：

Shared Folder: Pre-built Analysis/Sales Stage History Analytics: Last Month Sales Report

- 9 按一下「儲存」。

重新命名記錄類型

為了使用您的使用者所熟悉的辭彙，您可能想要將記錄類型重新命名。針對某些記錄類型，應用程式中的預設記錄類型名稱與您公司所用的名稱可能不盡相同。如果有這種狀況，您可以變更名稱，以符合您的需要。

當您變更記錄類型的名稱時，新名稱會顯示在應用程式中的大部分位置，例如：

- 頁標與按鈕
- 下拉式清單
- 預先定義的篩選清單，例如「客戶首頁」上的「全部客戶」清單
- 頁面上的標題列，例如在記錄詳細資料和清單頁面上
- 「動作」列上的「建立」區段
- 頁面的區段名稱
- 記錄指派電子郵件通知
- 自訂的頁面區段名稱

例如，您可以將客戶顯示名稱變更為「公司」。如此一來，「客戶」頁標就會變成「公司」，其他區段標題也會隨之變更。

但有幾個位置不會顯示新名稱。如果您變更過名稱，請知會使用者，讓他們知道下列位置不會顯示新名稱：

- 自訂篩選清單名稱
- 自訂欄位名稱
- 報表與分析
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- 說明頁面

附註：所有顯示名稱的長度最大為 50 個字元。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限。

重新命名記錄類型

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「自訂記錄類型」連結。

- 4 在「自訂記錄類型」頁面的適當列中，輸入新名稱。您必須提供三種變化，供應用程式用在介面的適當區域：「顯示名稱/單數」、「顯示名稱/複數」和「顯示名稱/簡短」。

附註：「顯示名稱/簡短」會顯示在頁標上，所以不得超過 15 個字元。

- 5 (選擇性) 若要指示更新的名稱必須翻譯成您公司已啟動的其他語言，請選取「註記翻譯需求」核取方塊。

附註：如果您希望此已更新名稱以其他啟用的語言來顯示，請選取「註記轉譯需求」核取方塊。採用其他語言時（或當您從這個頁面的「翻譯語言」下拉式清單中選擇了其他語言時），更新的名稱就會以藍色文字和方括號顯示，直到您手動輸入翻譯的版本為止。這樣可協助您追蹤哪些詞彙需要翻譯。如果未選取「註記翻譯需求」，就會保留之前翻譯的顯示名稱，完全不受您在此所做的變更影響。

- 6 手動輸入新名稱的翻譯名稱：

- a 在「翻譯語言」下拉式清單中，選取您要輸入翻譯的語言。
- b 在適當的「顯示名稱」欄位中輸入翻譯名稱，然後按一下「儲存」。
- c 按一下連結，返回您剛才更新的頁面，並視需要重新選取語言。
翻譯的名稱就會以黑色文字顯示在「顯示名稱」資料欄中。

變更記錄類型的圖示

您可以變更與記錄類型關聯的圖示，此圖示會顯示在頁標和動作列中的「建立」區段中。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限。

變更記錄類型的圖示

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「自訂記錄類型」連結。
- 4 在「自訂記錄類型」頁面上，按一下記錄類型「圖示」欄位中的「查閱」圖示。
- 5 從視窗中選取圖示。
- 6 按一下「儲存」。

新增記錄類型

您可以為公司新增自訂記錄類型。例如，您可能會想要顯示讓員工使用的「訂單」頁標。若要新增記錄類型，您必須在 Oracle CRM On Demand 中重新命名及設定其中一個自訂物件記錄類型。

自訂物件記錄類型必須由客戶關懷中心提供您的公司使用。如需有關為公司設定自訂物件記錄類型的詳細資訊，請聯絡客戶關懷中心。

將記錄類型新增至應用程式的整體步驟如下：

- 1 重新命名其中一個自訂物件記錄類型，以符合您的需求。
- 2 設定該記錄類型的欄位。您可以定義要顯示在新記錄類型詳細資訊頁面上的欄位。「欄位設定」頁面會自動包含一組欄位。您可以重新命名並使用這些欄位，以及根據需求建立自訂欄位。
- 3 視需要針對自訂的記錄類型建立頁面配置。
- 4 為適當的使用者角色提供新頁面配置和相關資訊區段的存取權。

您所加入的每種新記錄類型都會顯示在這些區域中：

- 動作列中的「建立」區段
- 動作列中的搜尋區段
- 含有頁標的「記錄首頁」（預設圖示及其名稱會顯示在頁標中）

根據預設，新記錄的「首頁」包含兩個區段：「記錄清單」區段和「最近檢視的記錄」區段。您必須針對您所加入的每種記錄類型設定欄位、頁面配置（「詳細資訊」和「編輯」頁面），以及其他項目。

一般而言，新記錄類型的運作方式與預設提供之記錄類型的運作方式相同。您可以針對它們設定欄位、頁面配置和清單頁面。此外，每種新記錄類型都含有一組預設欄位，包括三個可搜尋的欄位（名稱欄位和兩個快速搜尋欄位）以及八個可篩選或排序的欄位。

不過，您無法在下列項目中使用新的記錄類型：

- 指派管理程式
- 預測
- 稽核追蹤項目
- 預設群組指派（無法透過群組共用它們）

此外，新記錄類型具有下列限制：

- 新的記錄類型無法包含國家特定的地址群組
- 根據預設，只有「名稱」欄位是新記錄類型的必要欄位
- 系統不會針對新的記錄類型執行複本檢查

如需有關搭配新記錄類型使用 Web 服務的資訊，請參閱[下載 WSDL 和結構描述檔案](#)（頁數 474）。

在您開始之前。請注意下列事項：

- 自訂物件記錄類型必須由客戶關懷中心為您的公司設定。如需詳細資訊，請聯絡客戶關懷中心。
- 若要執行這項程序，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限，以及當做新記錄類型之自訂物件的適當「自訂應用程式」權限。「自訂物件 01」、「自訂物件 02」和「自訂物件 03」記錄類型有個別的權限，例如「自訂應用程式 - 管理自訂物件 01」權限。針對其他自訂物件記錄類型，個別權限會分別套用至自訂物件群組，例如「自訂應用程式 - 管理自訂物件 04 到 10」權限。

加入記錄類型

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
 - 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
 - 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「自訂記錄類型」連結。
 - 4 在您要使用自訂物件記錄類型的資料列中，填入資訊，例如輸入「訂單」。
如需詳細資訊，請參閱[重新命名記錄類型](#)（頁數 114）。重新命名記錄類型之後，它就會以這個新名稱顯示在「應用程式自訂」頁面上的「記錄類型設定」區段中，並取代自訂物件記錄類型的連結。
 - 5 按一下「儲存」。
 - 6 在「應用程式自訂」頁面上的「記錄類型設定」區段中，按一下新記錄類型的連結。
 - 7 在「欄位管理」區段中，按一下「欄位設定」連結。
 - 8 在「欄位設定」頁面上，您可以執行下列作業：
 - （建議使用）按一下「重新命名欄位」並重新標示「名稱」欄位。
「名稱」欄位是系統針對此記錄類型顯示的欄位。它會顯示在「刪除的項目」、動作列中「最近檢視的」區段和「查閱」視窗中。
在整個應用程式中，每種記錄類型都具有一個名為「名稱」的欄位，而且前面會加上記錄類型（客戶名稱、商機名稱等等）。因此，如果您要新增「訂單」頁標，可以將「名稱」欄位重新標示為「訂單名稱」。
 - 按一下「新建欄位」，然後新增自訂欄位。
這些記錄類型與預設記錄類型的自訂欄位存在相同的限制。
 - 按一下「重新命名欄位」並指定要針對此記錄類型搜尋的欄位。您可以使用所需的欄位名稱來填入「快速搜尋 1」和「快速搜尋 2」資料列。如果您的公司使用了「目標式搜尋」，這些欄位就會顯示在動作列的「搜尋」區段中。
例如，如果您要新增「訂單」頁標，可能會想要將「訂單編號」欄位指定成其中一個「快速搜尋」欄位。當員工從「搜尋」區段中選取「訂單」時，「訂單編號」就會顯示成可搜尋的欄位。
 - 按一下「重新命名欄位」並指定要在清單中顯示成資料欄標題的欄位。您可以使用所需的欄位名稱來填入「索引」資料列。這樣就會決定您可以用來排序和篩選記錄的欄位。
 - 9 針對新的記錄類型設定「編輯」和「詳細資訊」頁面。
您可以將欄位加入至記錄的「編輯」頁面、將這些欄位組成不同的區段，以及重新命名這些區段。
若要建立其他記錄類型的關係，請將這些欄位（客戶、聯絡人、商機等等）加入至頁面配置。這樣就會在此欄位旁建立「查閱」圖示，讓使用者可以將現有的記錄連結至這種新記錄類型。
您可以將相關資訊區段加入至「詳細資訊」頁面。
當您加入「團隊」當做相關資訊區段時，使用者就可以按照記錄與團隊成員共用這個記錄。
- 附註：**「自訂物件 01」、「自訂物件 02」和「自訂物件 03」記錄類型支援「團隊相關資訊」區段，而其他自訂物件記錄類型則不支援它。
- 如需相關指示，請參閱[自訂靜態頁面配置](#)（頁數 79）。

10 (選擇性) 您可以加入新的記錄類型，當做其他記錄「編輯」頁面中的欄位，或當做其他記錄「詳細資訊」頁面中的相關資訊區段。

11 視需要將頁面配置加入至使用者角色。如需相關指示，請參閱[新增角色](#) (頁數 182)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [關於自訂物件的多對多關係](#) (頁數 121)

關於欄位、選擇清單和分析指標

此應用程式不允許您變更用於預測和報告的欄位名稱或選擇清單值。但是一些預先建立的清單（例如「首頁」上的清單）會根據選擇清單值，選取要包含的記錄。應用程式會使用與語言無關的基礎程式碼，決定要包含於標準清單中的記錄。因此，您可以重新命名選擇清單值和欄位，而不會影響這些清單。

附註： 在 **Oracle CRM On Demand** (標準應用程式) 中，任務清單中的任務優先順序會以箭頭表示。向上箭頭表示「1 - 高」、沒有箭頭表示「2 - 中」，而向下箭頭則表示「3 - 低」優先順序。

如果您變更活動記錄上「優先順序」欄位預設的選擇清單值，任務清單中的「優先順序」欄位可能就不會顯示箭頭。

關於附件組態

視記錄類型而定，檔案可透過下列方式附加至記錄：

■ 透過上階記錄相關項目的附件

■ 透過附件欄位

關於設定附件相關項目

對於支援預先設定之「附件」相關項目的記錄類型，您可以設定頁面配置與使用者角色，讓使用者將多個附件連結至上階記錄。每一附件項目可包含檔案或 URL。若要讓使用者以此方式附加檔案與 URL，您必須將頁面配置與使用者角色設定如下：

■ 「附件」區段必須在上階記錄類型的頁面配置中，作為相關資訊區段。

■ 使用者角色必須具有「附件」記錄類型的必要權限。

■ 使用者角色的存取權資料檔必須具有適當的存取權，以在上階記錄類型的存取設定中存取「附件」相關記錄類型。

如需有關自訂頁面配置的詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面配置](#) (頁數 79)與[指定動態頁面配置](#) (頁數 93)。如需有關設定使用者角色與存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[使用者管理與存取控制](#) (頁數 122)。

下列記錄類型支援預先設定的「附件」相關項目：

■ 客戶

■ 活動

■ 宣傳活動

- 聯絡人
- 自訂物件 01、02 及 03
- 經銷商
- 資金
- 資金申請
- 家庭
- 潛在客戶
- 商機
- 合作夥伴
- 方案成員資格
- 服務要求
- 解決方案

附件也可連結至提醒記錄和銷售階段記錄。

附註：當使用者透過預先設定的「附件」相關項目來刪除含有連結附件的上階記錄時，附件也會被刪除。

公司管理員可以透過預先設定的「附件」相關項目來檢視新增附件的詳細資料。如需詳細資訊，請參閱[管理公司的附件](#)（頁數 502）。

有關設定附件欄位

附件欄位可讓使用者將單一檔案附加至記錄。下列記錄類型可支援附件欄位：

- 自訂物件 01、02、03、04 及以上
- 存貨稽核報表
- 樣品交易
- 簽名

下列記錄類型也支援附件欄位。不過，這些記錄類型只能用於下列相關項目：

- 鑑定附件
「鑑定附件」記錄類型可設成僅為「鑑定」記錄類型的相關項目。
- 申請書附件
「申請書附件」記錄類型可設成僅為「申請書」記錄類型的相關項目。
- 業務計劃附件
「業務計劃」記錄類型可設成僅供作為「業務計劃」記錄類型的相關項目。
- 認證附件
「認證附件」記錄類型可設成僅為「認證」記錄類型的相關項目。
- 課程附件

「課程附件」記錄類型可設成僅為「課程」記錄類型的相關項目。

■ 測驗附件

「測驗附件」記錄類型可設成僅為「測驗」記錄類型的相關項目。

■ MDF 要求附件

「MDF 要求附件」記錄類型可設成僅為「MDF 要求」記錄類型的相關項目。

■ 宗旨附件

「宗旨附件」記錄類型可設成僅供作為「宗旨」記錄類型的相關項目。

■ 合作夥伴方案附件

「合作夥伴方案附件」記錄類型可設成僅為「合作夥伴方案」記錄類型的相關項目。

■ 政策附件

「政策附件」記錄類型可設成僅為「政策」記錄類型的相關項目。

■ 特價要求附件

「特價要求附件」記錄類型可設成僅為「特價要求」記錄類型的相關項目。

附註：在這些組態中，當上階記錄被刪除時，連結的記錄與附加的檔案並不會從 **Oracle CRM On Demand** 資料庫中刪除。例如，當使用者刪除「**MDF 申請**」記錄時，任何連結的「**MDF 申請附件**」記錄及附加至這些記錄的檔案，都不會被資料庫刪除。

其中某些記錄類型為特定產業或 **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** 特定類型，且可能無法在您的 **Oracle CRM On Demand** 版本中使用。

對於部份記錄類型，附件欄位會顯示於 **Oracle CRM On Demand** 的標準頁面配置中。您可以視需要針對所有列出的記錄類型，在其「詳細資料」頁面配置中顯示附件欄位。以下是三種附件欄位：

■ **附件。**此欄位一開始會在記錄「編輯」頁面中顯示迴紋針圖示。檔案上傳後，欄位便會在記錄「詳細資料」頁面中顯示附件檔案的名稱與大小。在記錄「編輯」頁面上，此欄位也會顯示迴紋針圖示與可用來移除檔案的 **X** 圖示。若要讓使用者附加檔案至記錄，您必須在頁面配置中顯示此欄位。因為「附件」欄位中的檔名與檔案大小皆為計算的值，所以無法作為搜尋欄位。

■ **附件：檔名。**此為唯讀欄位，會以使用者上傳之檔案的名稱來自動填入。「附件：檔名」欄位可作為搜尋欄位。可選擇顯示此欄位。

■ **附件：大小（位元組）。**此欄位顯示附件的大小。可選擇顯示此欄位。

如需有關自訂頁面配置的詳細資訊，請參閱 [自訂靜態頁面配置](#)（頁數 79）與 [指定動態頁面配置](#)（頁數 93）。

有關設定自訂物件與附件欄位

您可以多種方式設定「自訂物件」記錄類型來達到您公司的業務需求，如下所示：

■ 您可以在其他記錄類型中，將「自訂物件」記錄類型設為相關記錄類型。（在 **Oracle CRM On Demand** 大多數的主要記錄類型中，支援使用「自訂物件」記錄類型來作為相關記錄類型。）

此類組態，在上階記錄與連結的記錄類型之間具有一對多關係。當附件欄位顯示在連結的記錄類型時，此組態可讓使用者將多個附件（每一下階記錄的附件）連結至上階記錄。

例如，您可以在「自訂物件 04」的「詳細資料」頁面上顯示附件欄位，然後重新命名「自訂物件 04」以便讓其標示為 *目標附件*。然後您可以在「目標」記錄類型中，將新「目標附件」記錄類型作為相關資訊區段來使用。

- 您可以設定「自訂物件」記錄類型與其他記錄类型的多對多關係，請參閱[關於自訂物件的多對多關係](#) (頁數 121)以取得詳細資訊。
- 您可以設定「自訂物件」記錄類型作為附件記錄類型使用，並讓其作為最上層的記錄類型，含有自己的頁標、首頁、清單等等。

此類組態可用來讓使用者存取多數使用者感興趣的文宣，也可讓使用者搜尋先前上傳至自訂附件記錄類型之記錄的附件。

如同其他記錄類型，您必須確保使用者對於自己的使用者角色與存取權資料檔具有適當的存取層級，以讓其在支援附件欄位之處使用記錄類型。如需有關設定使用者角色與存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[使用者管理與存取控制](#) (頁數 122)。

附註：如果「自訂物件」記錄類型設為其他記錄類型中的相關記錄，當上階記錄刪除時，連結的「自訂物件」記錄與附加的檔案不會從 **Oracle CRM On Demand** 資料庫中刪除。在先前描述的範例中 (其中自訂 *目標附件* 記錄類型已連結至「目標」記錄類型)，如果使用者刪除上階「目標」記錄，則連結的「目標附件」記錄與附加的檔案不會從資料庫中刪除。

關於自訂物件的多對多關係

根據預設，自訂物件 01、02 和 03 與其他記錄類型之間的所有關係都是多對多。不過，針對所有其他自訂物件記錄類型 (例如，自訂物件 04)，自訂物件記錄類型與任何其他記錄類型 (包括其他自訂物件記錄類型) 之間的任何關係預設都是一對多。

您可以使用其他自訂物件記錄類型做為交集表，建立自訂物件記錄类型的多對多關係。

建立多對多關係的範例

您的公司經營及管理會議中心，並提供會議設備給其他公司、政府客戶。您想要使用自訂物件記錄類型追蹤有關活動的資訊，以及使用另一個自訂物件記錄類型追蹤有關每一項活動所使用會議室的資訊。每一間會議室都會用於多項活動，而每一項活動都可以使用多間會議室，因此您必須在記錄類型之間建立多對多關係。

若要建立這個多對多關係，您可以使用第三個自訂物件記錄類型做為交集表，追蹤有關每一間會議室預定或使用時間的資訊。然後分別在會議室與使用時間之間，以及活動與使用時間之間建立一對多關係，如此會議室與活動之間就形成多對多關係。

下列程序將描述如何設定此範例的記錄類型和關係。自訂物件 04、05 和 06 會用於新的記錄類型。

設定多對多關係

- 1 如果您公司並未設定您要使用的自訂物件記錄類型，請聯絡「客戶關懷中心」進行設定。
- 2 當「客戶關懷中心」設定自訂物件之後，請將自訂物件 04、05 和 06 記錄類型分別重新命名為「會議室」、「活動」和「使用時間」。

如需有關重新命名記錄类型的詳細資訊，請參閱[重新命名記錄類型](#) (頁數 114)。

- 3 針對需要存取新記錄类型的每一個使用者角色，在「角色管理精靈」的步驟 2：「記錄類型存取權」中設定必要的存取等級 (必要的存取等級是由您根據使用者的責任所決定)。

如需有關設定使用者角色的詳細資訊，請參閱[新增角色](#) (頁數 182)。

- 4 針對每一個需要存取新記錄类型的使用者角色，設定新記錄类型的存取權資料檔。

您至少必須設定下列各項：

- 在新的「會議室」記錄類型上，將「檢視」存取權授予給新的「使用時間」相關資訊區段。

- 在新的「活動」記錄類型上，將「檢視」存取權授予給新的「使用時間」相關資訊區段。

如需有關設定存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[設定存取權資料檔的程序](#)（頁數 174）。

5 為新記錄類型建立新的頁面配置：

- 在新的「會議室」記錄類型的「詳細資料」頁面配置上，加入「使用時間」記錄類型做為相關資訊區段。
- 在新的「活動」記錄類型的「詳細資料」頁面配置上，加入「使用時間」記錄類型做為相關資訊區段。

如需設定頁面配置的詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面配置](#)（頁數 79）。

6 針對需要存取新記錄類型的每一個使用者角色，指派您在「角色管理精靈」步驟 6 中所建立的頁面配置。

如需有關設定使用者角色的詳細資訊，請參閱[新增角色](#)（頁數 182）。

附註：除了上面程序所述的設定變更，您還可以使用自訂其他記錄類型的方式來自訂新的記錄類型。如需有關自訂記錄類型的資訊，請參閱[記錄類型應用程式自訂頁面](#)（頁數 55）。

使用者管理與存取控制

此標題提供管理使用者與控制存取的資訊。

在您開始之前。請執行下列作業：

- 請確定您的使用者角色有適當的權限：
 - 若要設定使用者，您的角色必須具備「管理使用者和存取權」權限或「管理合作夥伴組織內的使用者」權限。

附註：有「管理合作夥伴組織內的使用者」權限的使用者僅可設定自己合作夥伴組織的使用者。
 - 若要設定您公司的群組、資料檔及角色，您的角色必須具有「管理使用者和存取權」權限。
 - 若要設定工作簿，您的角色必須具備「管理工作簿」權限。
 - 若要設定您公司的銷售地區，您的角色必須具備「管理銷售地區」權限。
- 比較授權數與必須有效的使用者數目。唯有有效的使用者可存取 **Oracle CRM On Demand**。有效的使用者總數不可超出您公司授權數。如需驗證授權狀態的詳細資訊，請參閱[驗證授權狀態及有效的使用者](#)（頁數 24）。
- 閱讀角色和存取權資料檔的背景資訊。請參閱以下主題以取得詳細資訊。
 - [角色管理](#)（頁數 177）
 - [設定角色的準則](#)（頁數 178）
 - [存取權資料檔管理](#)（頁數 146）
 - [關於主要記錄類型的存取權等級](#)（請參閱 "[關於主要記錄類型的存取等級](#)" 頁數 156）
 - [關於相關記錄類型的存取權等級](#)（請參閱 "[關於相關記錄類型的存取等級](#)" 頁數 156）
 - [存取等級計算的範例](#)（頁數 165）
- 決定將使用哪些資料檔來管理工作簿、角色及團隊的資料存取權。
- 決定想指派給每個使用者的角色，以及每個使用者回報對象的角色。如果您的組織需要其他角色來因應多種業務範圍，請建立您需要的新角色。

您公司所有使用者的累積設定就會定義您公司的報告階層架構和銷售配額。

您必須為公司的每位使用者分別指定使用者角色。使用者的角色及相關存取權資料檔會決定員工對頁標、功能和記錄的存取權，也會決定員工在使用應用程式時會看到哪些頁面配置。

按一下主題來查看管理使用者、存取權資料檔、角色、自訂工作簿和群組的程序：

- [設定使用者](#) (頁數 125)
- [設定使用者的銷售配額](#) (頁數 134)
- [設定使用者的依記錄類型預設工作簿](#) (請參閱 "[設定使用者依據記錄類型的預設工作簿](#)" 頁數 134)
- [變更使用者的使用者 ID](#) (頁數 135)
- [重設使用者的密碼](#) (頁數 135)
- [檢閱使用者的登入活動](#) (頁數 136)
- [檢閱使用者的安全性相關活動](#) (頁數 136)
- [管理委派使用者 \(管理員\)](#) (頁數 138)
- [建立使用者的存貨期間](#) (頁數 140)
- [停用使用者](#) (頁數 140)
- [設定合作夥伴管理員的程序 \(管理員\)](#) (頁數 141)
- [設定使用者 \(合作夥伴\)](#) (頁數 142)
- [變更使用者的使用者 ID \(合作夥伴\)](#) (頁數 144)
- [重設使用者的密碼 \(合作夥伴\)](#) (頁數 145)
- [停用使用者 \(合作夥伴\)](#) (頁數 145)
- [設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 174)
- [新增角色](#) (頁數 182)
- [設定工作簿的程序](#) (頁數 204)
- [驗證管理員角色的工作簿設定](#) (請參閱 "[確認管理員角色的工作簿設定](#)" 頁數 205)
- [建立工作簿類型和工作簿使用者角色](#) (頁數 208)
- [設定記錄所有權模式](#) (頁數 209)
- [建立工作簿和工作簿階層](#) (頁數 210)
- [將使用者與工作簿建立關聯](#) (頁數 211)
- [建立工作簿的存取權資料檔](#) (請參閱 "[建立工作簿的存取資料檔](#)" 頁數 214)
- [啟用公司的工作簿](#) (頁數 215)
- [啟用使用者和使用者角色的工作簿](#) (頁數 216)
- [將工作簿新增至記錄詳細資料頁面配置](#) (請參閱 "[新增工作簿至記錄詳細資料頁面配置](#)" 頁數 218)
- [指派記錄至工作簿](#) (頁數 219)
- [設定群組](#) (頁數 225)

■ [設定銷售地區](#) (頁數 227)

提示： 考量設定每個角色的測試使用者。然後啟用測試使用者以確定在啟用其他使用者之前，是否已正確設定組態。在完成所有使用者設定活動，包含存取權、角色配置、呈報與資料共用階層、工作流程與任何其他商務程序自訂之前，不要啟用其他使用者。請記住，測試完成時要停用測試使用者。

使用者管理

使用者是 Oracle CRM On Demand 中的實體，不論其是否具備與 Oracle CRM On Demand 互動的能力皆然。例如，使用者可以是公司內的員工、合作夥伴或外部應用程式。使用者可為有效或無效。有效的使用者可與 Oracle CRM On Demand 互動，無效的使用者則不然。若要與 Oracle CRM On Demand 互動，就必須先根據針對您公司設定的登入及密碼政策來驗證有效的使用者。如需有關登入及密碼政策的詳細資訊，請參閱[關於登入及密碼政策](#) (請參閱 "[關於登入和密碼原則](#)" 頁數 24)。

每位使用者都會被指派一個角色。相同的角色可以指派至多位使用者。Oracle CRM On Demand 中的角色與使用者在組織內執行的業務功能相似，例如銷售主管功能或服務管理者功能。在您的組織中，您的業務功能會提供您某些專屬於業務功能的權限與許可權。同樣地，在 Oracle CRM On Demand 的脈絡之內，角色將定義下列項目：

- 使用者在 Oracle CRM On Demand 中具有使用權限的功能
- 提供給使用者使用受保護資訊的一組權限
- 顯示資訊的使用者介面設定

如需有關角色的詳細資訊，請參閱[角色管理](#) (頁數 177)。若要管理使用者，請執行下列作業：

- [設定使用者](#) (頁數 125)
- [設定使用者的銷售配額](#) (頁數 134)
- [變更使用者的使用者 ID](#) (頁數 135)
- [重設使用者的密碼](#) (頁數 135)
- [檢閱使用者的登入活動](#) (頁數 136)
- [檢閱使用者的安全性相關活動](#) (頁數 136)
- [管理委派使用者 \(管理員\)](#) (頁數 138)
- [建立使用者的存貨期間](#) (頁數 140)
- [停用使用者](#) (頁數 140)

相關主題

如需使用者管理的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於使用者頁面配置](#) (頁數 132)
- [關於使用者委派](#) (頁數 137)
- [使用者欄位](#) (頁數 126)
- [檢視記錄的稽核追蹤](#)
- [自訂稽核追蹤](#) (頁數 91)

設定使用者

在設定使用者時要特別注意下列欄位，因為其將決定使用者可以存取、檢視和執行下列作業的權限：

- **狀態欄位。**初次設定使用者時，您可以將使用者狀態設定為「有效」，讓使用者可以立刻存取 **Oracle CRM On Demand**，同時可在使用者記錄上選擇適當選項，提示 **Oracle CRM On Demand** 在您儲存使用者記錄時，將必要的登入資訊傳送給該使用者。

另外，如果您希望讓使用者稍後再存取 **Oracle CRM On Demand**，請設定使用者記錄，並將使用者狀態設定為「無效」。當您稍後要讓使用者存取 **Oracle CRM On Demand** 時，請將使用者狀態變更成「有效」，然後使用重設密碼功能，透過電子郵件將必要的登入資訊傳送給該使用者。

- **「直屬主管」欄位或「直屬主管（別名）」欄位。**從屬結構決定經理所能存取的員工記錄，同時也決定要包含於預測計算以及要包含於上呈經理和高階主管報表中的員工資料。您設定使用者的頁面可包含「直屬主管」欄位或「直屬主管（別名）」欄位，但不能同時包含這兩個欄位。如需有關「直屬主管」與「直屬主管（別名）」欄位的詳細資訊，請參閱[關於使用者記錄上的直屬主管與直屬主管（別名）欄位](#)（頁數 133）。

提示：先輸入在報告階層最上層的使用者。

- **角色欄位。**使用者的角色會決定使用者對頁標、功能、記錄和頁面配置的存取權。

附註：您也可以使用匯入助理，匯入您的使用者記錄。如需有關此選項的詳細資訊，請參閱[匯入和匯出工具](#)（請參閱 "[匯入與匯出工具](#)" 頁數 305）。

關於新使用者的登入資訊

若要登入 **Oracle CRM On Demand**，新使用者必須具有 **Oracle CRM On Demand** 的臨時 URL 與臨時密碼。您可以在建立使用者帳戶時要求 **Oracle CRM On Demand** 傳送登入資訊給該使用者，或者您可以稍後再依下列方式傳送該登入資訊：

- 如果要在建立使用者帳戶時傳送登入資訊，則您必須先選取使用者記錄上的電子郵件核取方塊，才可以進行使用者記錄的初次儲存。

根據您是使用「快速新增」按鈕或「新增使用者」按鈕來建立使用者記錄，電子郵件核取方塊將依下列不同方式命名：

- 「快速新增」頁面上的「電子郵件」核取方塊
- 「使用者編輯」頁面上的「當我按一下儲存時，即以電子郵件寄送臨時密碼」核取方塊

請注意，如果您希望資訊能立刻傳送給該使用者，則您必須先選取該核取方塊，才可以進行記錄的初次儲存。系統會透過電子郵件寄送使用者的登入資訊，透過兩個部份來寄送：

- 第一封電子郵件包含臨時 URL。
- 第二封電子郵件包含臨時密碼與使用者登入 ID 的詳細資料。
- 如果您要稍後再將登入資訊傳送給使用者，請不要在建立使用者記錄時選取此核取方塊。

之後，當您要將登入資訊寄送給使用者時，您可以按一下使用者記錄上的「重設密碼」按鈕，提示 **Oracle CRM On Demand** 寄送資訊。當您按一下「重設密碼」按鈕，系統就會透過電子郵件將登入資訊寄送給使用者，透過兩個部份來寄送：

- 第一封電子郵件包含臨時 URL。
- 第二封電子郵件包含臨時密碼。

在這個情況下，電子郵件不會包含使用者登入 ID 的詳細資料。

關於刪除使用者

您不能刪除使用者。當員工離開公司時，請將該使用者的「狀態」變更為「無效」。

在您開始之前。若要在您的公司設定使用者，您的角色必須包含「管理使用者和存取權」權限。

設定使用者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，執行下列其中一項作業：
 - 若要新增使用者，請按一下「新建使用者」。
 - 若要迅速新增一些使用者，請按一下「快速新增」。

這樣會開啟「快速新增」頁面，供您為每個使用者輸入必要而有限制的資訊。例如，它不允許您指定從屬結構。

附註：如果除了在「快速新增」頁面上的必要「使用者」欄位之外，您還定義了其他任何必要欄位，就無法使用「快速新增」方法。

在「快速新增」視窗中輸入資訊之後，請按一下「儲存」，就會將您帶到「使用者清單」頁面。

- 若要編輯使用者的資訊，請按一下使用者的姓氏，然後在「使用者詳細資訊」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 5 在「編輯使用者」頁面上填入資訊。如需詳細資訊，請參閱[使用者欄位](#)（頁數 126）。
 - 6 儲存記錄。

提示：您可以建立篩選清單，以便限制可查看的使用者記錄數。如需指示，請參閱使用清單。

開啟使用者的篩選清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，從下拉式清單選取選項。

使用者欄位

設定使用者時，下列欄位需要特別注意：

- 狀態
- 「直屬主管」或「直屬主管 (別名)」，視其中出現在使用者的頁面配置上的欄位而定

■ 角色

這些欄位的輸入內容會決定使用者可存取、檢視和進行的項目。

本表格說明使用者的部份欄位資訊。若要查看本表格中所列的所有欄位，您的角色必須包括「管理使用者和存取權」權限。某些欄位為唯讀欄位。此外，視您是從「使用者清單」頁面瀏覽之後或逐層往下檢視記錄中的使用者名稱之後存取「使用者詳細資料」頁面而定，您看到的欄位會有所不同。發生這些差異的原因是這些詳細資料頁面使用不同的頁面配置。如需有關使用者頁面配置的詳細資訊，請參閱[關於使用者頁面配置](#)（頁數 132）。

欄位	說明
主要使用者資訊區段	
狀態	指示使用者為有效或無效的狀態。如需有關設定使用者的密碼及啟用使用者的順序詳細資訊，請參閱 設定使用者 （頁數 125）和 重設所有密碼 （頁數 30）。 附註： Oracle CRM On Demand 不允許您刪除使用者。當員工從公司離職時，請將該員工的「狀態」變更為「無效」。
直屬主管	使用者的經理。每個使用者都必須要有經理以進行報告和預測。 附註： 依據貴公司設定的使用者頁面配置，可能會出現的是「直屬主管（別名）」欄位，而非「直屬主管」欄位。「直屬主管（別名）」欄位顯示使用者經理的簡短識別碼。
合作夥伴組織	使用者所屬合作夥伴組織的名稱。只有在使用者是某個合作夥伴組織的成員時才會填入這個欄位。 附註： 屬於某個合作夥伴組織的成員而且角色中具有「管理合作夥伴組織中的使用者」權限的使用者可以新增其合作夥伴組織中的其他成員來當做 Oracle CRM On Demand 中的使用者。如果您的使用者角色允許您設定屬於您合作夥伴組織之一部分的使用者，則這個欄位為唯讀。
角色	指派給使用者的角色。若要瞭解角色詳細資訊，請參閱 角色管理 （頁數 177）。
主要群組	這個使用者已經新增至其中的群組。唯讀。
分析的預設工作簿	（選擇性）依預設使用者在「報表首頁」與「儀表板首頁」上的「工作簿」選取器中看到的使用者工作簿或自訂工作簿。使用者記錄上的這項設定不會限制使用者對資料的存取權。使用者可以在「工作簿」選取器中選取不同的工作簿。
預設工作簿	（選擇性）使用者在「報表」頁標以外的任何區域作業時，依預設可以在「工作簿」選取器中看到的使用者工作簿或自訂工作簿。使用者記錄上的這項設定不會限制使用者對記錄的存取權。使用者可以在「工作簿」選取器中選取不同的工作簿。
使用者詳細資料區段	

欄位	說明
別名	<p>使用者的簡短識別碼，例如，使用者的偏好名稱或暱稱。</p> <p>如果您透過「快速新增」頁面來新增使用者，電子郵件地址中 (@) 符號前的所有字元會變成別名。</p>
使用者 ID	<p>使用者登入 Oracle CRM On Demand 時的唯一系統識別碼。</p> <p>使用者 ID 可包含的最大字元數為 50。使用者 ID 不得包含空格或下列任一特殊字元：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 星號 (*) ■ 反斜線 (\) ■ 數字符號 (#) ■ 問號 (?) ■ 斜線 (/) ■ 波狀符號 (~)
電子郵件	<p>使用者的完整電子郵件地址，例如，isample@companysample.com。使用者必須具備有效的電子郵件地址才會被授予 Oracle CRM On Demand 的存取權限。</p> <p>電子郵件地址可包含的字元數上限是 100。</p>
使用者登入 ID	<p>唯讀欄位。這個值是由公司登入 ID 和使用者 ID 所構成的組合，也是使用者登入 Oracle CRM On Demand 時的唯一系統識別碼。</p>
聯絡人偏好設定	
不希望接聽來電	<p>如果選取這個核取方塊，使用者將不會收到「Oracle CRM On Demand 行銷」的來電。</p>
不希望收到信函	<p>如果選取這個核取方塊，使用者將不會從「Oracle CRM On Demand 行銷」收到信函或廣告資料。</p>
不希望收到電子郵件	<p>如果選取這個核取方塊，使用者將不會從「Oracle CRM On Demand 行銷」收到電子郵件。</p>
永遠傳送重要提醒	<p>如果選取這個核取方塊，使用者將從 Oracle CRM On Demand 收到內含重要資訊的電子郵件。這些訊息包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Oracle CRM On Demand 產品更新及服務變更以及相關產品的重要資訊 ■ 升級至主要新版次的指示和排程 ■ 用於補充一般支援程序的高優先順序或緊急的溝通 (例如，發生硬體失敗的情況)

欄位	說明
	<p>只有公司管理員才有能力為使用者更新這個核取方塊。在主要聯絡人，這個核取方塊為自動啟用。</p> <p>附註： 這個核取方塊不是用來決定哪些使用者會收到 Oracle CRM On Demand Customer Care 發出的系統提醒（例如，即將到來的已排定維護提醒）。</p>
使用者地理位置資訊區段	
語言、地區設定、幣別、時區	如果您未在這些欄位中設定任何值，將會使用針對公司設定的預設值。您可以為使用者變更這些值。使用者也可以在編輯個人偏好設定時覆寫這些設定。
使用者安全性資訊	
呈報主題區域	這個設定定義 Oracle CRM On Demand Answers 中之即時主題範圍記錄的可見性。允許的值包括：「供管理者閱覽」和「供團隊閱覽」。如果您未在這個欄位中設定值，將會使用針對公司設定的預設值。您可以為使用者變更此值。使用者也可以在編輯個人偏好設定時覆寫這項設定。
歷史主題範圍	<p>這個設定定義 Oracle CRM On Demand Answers 中之歷史主題範圍記錄的可見性。允許的值包括：「供管理者閱覽」、「供團隊閱覽」和「全部皆可閱覽」。如果您未在這個欄位中設定值，將會使用針對公司設定的預設值。您可以為使用者變更此值。使用者也可以在編輯個人偏好設定時覆寫這項設定。允許的值如以下所示：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 供管理者閱覽。 允許使用者查看使用者擁有的資料以及使用者下屬擁有的資料。 ■ 供團隊閱覽。 允許使用者查看使用者擁有的資料以及使用者透過團隊共有的資料 ■ 全部皆可閱覽。 允許使用者查看自己擁有以及使用者與他人共有的資料以及自己擁有以及使用者與其下屬共有的資料。
角色式是否可以讀取所有記錄	這個設定決定 Oracle CRM On Demand 報表是否可以「使用是否可以讀取所有記錄？」設定。「是否可以讀取所有記錄？」設定可決定指定的使用者角色是否可以查閱 Oracle CRM On Demand 中指定物件（例如，「客戶」、「機會」、「聯絡人」等等）的所有記錄。這個設定是在「角色管理精靈」的「記錄類型存取權」頁面中定義。如果使用者角色對所有物件啟用「角色式是否可以讀取所有記錄」設定，則該使用者還可以在「 Oracle CRM On Demand 報表」中看到該特定物件的所有記錄。

欄位	說明
外部唯一 ID	您可使用此欄位，以在外部系統中儲存使用者的識別碼。
整合 ID	<p>您可在此欄位輸入值，或允許欄位採用預設值。依據使用者的記錄如何建立，「整合 ID」欄位會採用以下的預設值：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 對於透過使用者介面所建立的使用者記錄： <ul style="list-style-type: none"> ■ 若「整合 ID」欄位出現在「頁面配置」中，且欄位中未輸入任何值，則此欄位在記錄首次儲存前，採用分配給使用者記錄的暫時「資料列 ID」。 ■ 若「整合 ID」欄位未出現在使用者頁面配置中，則此欄位採用使用者記錄的「資料列 ID」欄位值。 ■ 對於不是透過使用者介面通路來建立的使用者記錄，若「整合 ID」欄位未輸入任何值，則此欄位會採用使用者記錄的「資料列 ID」欄位值。 <p>您可以變更「整合 ID」欄位中的值。</p>
單一登入外部識別碼	<p>如果您的公司已設定使用單一登入，公司管理員將 Oracle CRM On Demand 中使用者對應至外部系統時，可使用此欄位，而不使用「使用者登入 ID」欄位。</p> <p>使用者檢視其個人資料檔時，此欄位為唯讀。</p>
認證類型	<p>決定使用者登入 Oracle CRM On Demand 的方式。</p> <p>若公司層級的認證類型不是「使用者 ID/密碼」或「單一登入」，則使用者記錄上的此欄位為唯讀。若公司層級的認證類型是「使用者 ID/密碼」或「單一登入」，公司管理員可選取一個值，或將這個欄位留空，如下所示：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 僅使用者 ID/密碼。若選取這個值，使用者必須使用其 Oracle CRM On Demand 使用者登入 ID 與密碼登入。 ■ 僅單一登入。若選取這個值，使用者必須使用您公司的單一登入機制登入。選取這個值時，使用者無法使用 Oracle CRM On Demand 使用者登入 ID 與密碼登入。 ■ 使用者 ID/密碼或單一登入。若選取這個值，使用者可使用其 Oracle CRM On Demand 的使用者登入 ID 與密碼，或透過您公司的單一登入方法進行登入。 ■ 空白。若使用者資料檔的這個欄位為空白，會為這個使用者使用公司層級的「驗證類型」設定。 <p>使用者檢視其個人資料檔時，此欄位為唯讀。</p> <p>如需有關設定公司層級驗證類型的詳細資訊，請參閱設定公司資料檔及通用預設值 (頁數 16)。</p>
客戶溝通設定區段	

欄位	說明
顯示「單鍵撥號」快顯功能表	此核取方塊適用於以 Oracle Contact On Demand 來設定的使用者。 Oracle Contact On Demand 會將電話號碼轉譯為使用者可在「清單」與「詳細資料」頁面上按一下的連結。若您選取使用者的「顯示單鍵撥號快顯功能表」核取方塊，則當使用者按一下電話號碼連結，系統會先提示「單鍵撥號」視窗，然後 Oracle Contact On Demand 電話系統才會撥號。
顯示「客戶溝通首頁」收件匣	從功能表中選取值來決定「客戶溝通首頁收件匣」顯示使用者活動的期間，例如，上個月、昨天等等。期間越短，顯示的客戶溝通活動數就越少。如果您從功能表中選取「全部」，或將功能表保留空白，則「客戶溝通」頁面會顯示所有客戶溝通。使用者必須登出並再次登入，此設定的變更才會生效。
顯示「客戶溝通首頁」最近完成的活動	從功能表中選取值來決定「客戶溝通首頁」顯示最近完成的使用者活動期間，例如，上個月、昨天等等。時間範圍越短，顯示的客戶溝通活動就越少。如果您從功能表中選取「全部」，或將功能表保留空白，則「客戶溝通」頁面會顯示所有活動。使用者必須登出並再次登入，此設定的變更才會生效。
詳細資訊區段	
佈景主題名稱	如果您未在此欄位中設定值，就會使用公司的預設佈景主題。您可以按一下「佈景主題名稱」下拉式清單，然後選取使用者所需的佈景主題來覆寫預設值。使用者也可以在編輯個人偏好設定時覆寫這項設定。 附註： 佈景主題不會影響 Oracle CRM On Demand 的行為。如果您的使用者角色具有適當的權限，您可以依據公司需求來建立新的佈景主題。如需有關佈景主題的詳細資訊，請參閱 建立新佈景主題 （頁數 110）。
預設搜尋記錄類型	使用者登入 Oracle CRM On Demand 時出現在「動作」列之搜尋選擇清單中的記錄類型。
登入時顯示歡迎頁面	若要避免使用者每次登入 Oracle CRM On Demand 時都顯示「歡迎」頁面，請取消選取此核取方塊。 附註： 登入時，使用者也可取消選取「歡迎」頁面中的「登入時顯示歡迎頁面」核取方塊。
資金核准限制	這個欄位提供給 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 的使用者使用。 當狀態設定為「請款已獲核准」時，這個使用者可以核准之每筆資金申請的金額限制。如果使用者嘗試超過這個限制，將會顯示錯誤訊息，而且 Oracle CRM On Demand 會防止資金申請核准。
啟用訊息中心動畫	決定「訊息中心」和記錄「詳細資訊」頁面中的附註顯示是否會以動畫呈現。

欄位	說明
記錄預覽模式	<p>使用者的記錄預覽模式。根據這裡的設定，當使用者將指標放在記錄連結上時，或在按一下當使用者將指標放在記錄連結上所出現的預覽圖示時，預覽視窗會開啟。預覽視窗會顯示記錄「詳細資料」頁面的第一個區段。在此欄位中選取「關閉」會停用使用者的記錄預覽功能。</p> <p>記錄預覽設定可以在公司層級或使用者層級上指定。使用者層級上的設定會覆寫公司的預設設定。如果這個欄位是空白，就會使用公司的預設記錄預覽設定。使用者可以在編輯自己的個人偏好設定時變更這個設定。</p>
抬頭顯示器	<p>如果選取這個核取方塊，使用者可以在瀏覽器視窗底端的詳細資料頁面看到相關資訊區段連結。這些連結允許使用者跳至相關資訊區段而不必向下捲動頁面。</p> <p>抬頭顯示可以在公司層級和使用者層級指定。使用者層級的設定會覆寫公司的預設設定。如果這個欄位為空白，將會使用公司的預設抬頭顯示設定。使用者可以在編輯自己的個人偏好設定時變更這個設定。</p>
相關資訊格式	決定記錄「詳細資料」頁面上的相關資訊區段是否顯示為清單或頁標。若使用者記錄中的「相關資訊格式」選項為空白，則使用使用者角色的預設設定；若使用者角色的「相關資訊格式」選項為空白，則使用公司的預設設定。
呈報主題區域的使用者時區支援	<p>若使用者資料檔上的這個核取方塊存在且已選取，則即時報告中顯示的日期與時間會根據使用者的時區顯示。若取消選取使用者資料檔上的這個核取方塊，則報告中顯示的日期與時間會根據公司的時區顯示。</p> <p>若要啟用此使用者設定，公司管理員必須新增此欄位至管理員角色的「使用者管理」頁面配置。若要允許使用者在個人資料檔中啟用或停用此設定，公司管理員必須新增此欄位至相關使用者角色的「使用者負責人」頁面配置。</p>

附註：具有適當權限的使用者（通常是公司管理員）可以為其他使用者指定委派者。使用者也可為自己指定委派者。如需有關指定委派者的詳細資訊，請參閱[關於使用者委派](#)（頁數 137）、[新增委派使用者及管理委派使用者（管理員）](#)（頁數 138）。

關於使用者頁面配置

您可以為使用者記錄定義一些頁面配置類型。頁面配置類型會對應到 Oracle CRM On Demand 中使用者詳細資料的不同檢視。下列的使用者頁面配置類型可以在「使用者應用程式自訂」頁面使用：

- **使用者頁面配置。**此頁面配置類型是用於當您從記錄、「最近檢視的」或「最愛」清單中逐層往下檢視使用者名稱時，所顯示的使用者詳細資料頁面。公司的所有使用者都能看到這些使用者詳細資料頁面。此類型的頁面配置沒有可用的相關資訊區段，因此在這些使用者的詳細資料頁面上，沒有「編輯配置」連結。
- **使用者管理頁面配置。**此類型的頁面配置是用於使用者的詳細資料頁面，而該頁面是從「使用者管理」與「存取控制」下的「使用者清單」頁面來顯示。
- **使用者負責人頁面配置。**此頁面配置類型是用於「我的設定」中的「個人詳細資料」頁面。使用者可控制「個人詳細資料」頁面中的相關資訊區段配置。如需詳細資訊，請參閱變更詳細資料頁面配置。

- **合作夥伴管理頁面配置。**當合作夥伴使用者從「合作夥伴自我管理」連結中存取使用者記錄時，此類型的頁面配置可用於所顯示的使用者詳細資料頁面。若要存取「合作夥伴自助式管理」連結，合作夥伴使用者必須具有「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限。

當您有包含私人資料的使用者欄位時，不同的使用者頁面配置類型就會很有用。在此情況下，在使用者於記錄的使用者名稱向下探鑽時，您不要讓私人欄位可供閱覽。您因而能讓私人欄位在「使用者負責人」配置類型或「使用者管理」配置類型的頁面配置中使用，且讓私人欄位無法在「使用者」配置類型的頁面配置中使用。

頁面配置是指派給特定角色，因此，您可以透過指派適當的頁面配置給角色，確保具有該角色的使用者無法看到他們不應該看到的任何私人欄位。

下列欄位類型範例對於為特定角色以私人欄位形式進行追蹤可能會很有用：

- 內部銷售代表
 - 未被拒絕的合格潛在客戶數
 - 每個月份聯絡的潛在客戶數
- 現場銷售業務代表
 - 將潛在客戶轉換成客戶的成本
- 市場行銷經理
 - 宣傳活動成效（花費金額與收益金額比較）
- 地區銷售經理
 - 每季喪失的客戶數
 - 因地區競爭者而喪失的收益額

當您要讓欄位對某些使用者成為唯讀時，不同的使用者頁面配置類型也很有用。在此情況下，對於您不希望能編輯欄位的使用者角色，可讓「使用者負責人」配置類型中的欄位成為唯讀欄位，以供使用。

注意：特定的限制會在新增「直屬主管」欄位與「直屬主管（別名）」欄位至使用者頁面配置時套用。如需詳細資訊，請參閱關於使用者記錄上的直屬主管與直屬主管（別名）欄位（頁數 133）。

如需有關建立頁面配置的詳細資訊，請參閱自訂靜態頁面配置（頁數 79）；如需有關設定角色的資訊，請參閱新增角色（頁數 182）。

關於使用者記錄上的直屬主管與直屬主管（別名）欄位

使用者記錄上的經理資訊是用在報告階層與預測中。下列其中一個欄位必須顯示在「使用者管理」或「合作夥伴管理」配置類型的每個頁面配置上，如此您才能為使用者指定經理：

- **直屬主管。**此欄位顯示使用者經理的全名。
- **直屬主管（別名）。**此欄位顯示使用者經理的簡短識別碼。

不過，當您建立使用者頁面配置時，不得將這兩個欄位新增至相同的使用者頁面配置。若「直屬主管」欄位與「直屬主管（別名）」欄位皆能在頁面配置上使用，則任何得到頁面配置指派的使用者角色，不能在使用者記錄清單或使用者詳細資料頁面中使用內嵌編輯功能。

同樣地，請不要就使用者記錄類型新增「直屬主管」欄位與「直屬主管（別名）」欄位至相同的搜尋配置。若這兩個欄位皆能在搜尋配置上使用，則任何得到搜尋配置指派的使用者角色，不能搜尋使用者記錄；也就是說，此搜尋失敗。

設定使用者的銷售配額

如果銷售代表使用 **Oracle CRM On Demand** 來管理預測，就必須設定其配額。銷售代表可以自行設定配額，或者您可以管理員的身份，為他們建立配額。

本節說明管理員設定使用者配額的程序。

設定使用者的配額

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要設定配額之使用者的「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資訊」頁面上，向下捲動至「配額」區段，然後執行下列其中一項作業：
 - 按一下「新增配額」按鈕。
 - 按一下您所要編輯配額的「編輯」連結。
- 6 在「編輯配額」頁面上填好欄位。
 - 若要將年度配額平均分攤在會計年度中，請在「總配額」欄位中輸入數額，然後按一下「平攤」。
 - 若要加總每月的配額，請輸入每個月的數額，然後按一下「總計」。
- 7 儲存記錄。

設定使用者依據記錄類型的預設工作簿

針對每一種記錄類型，您可以決定使用者在「工作簿」選取器中根據預設可以看見的工作簿。使用者記錄上的設定不會限制使用者對記錄的存取權：使用者可以在「工作簿」選取器中選取不同的工作簿。

下列程序將說明如何設定使用者依據記錄類型的預設工作簿。

設定使用者依據記錄類型的預設工作簿

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理和存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要設定預設工作簿之使用者的「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面上，向下捲動至「依據記錄類型的預設工作簿」區段，然後執行下列其中一項作業：

- a** 按一下「新建」以加入記錄類型的預設工作簿。
- b** 按一下您要變更的預設工作簿之「編輯」連結。
- 6** 在「加入依據記錄類型的預設工作簿」頁面中，選取記錄類型與工作簿設定。
- 7** 儲存變更。

變更使用者的使用者 ID

您可以變更使用者的使用者 ID。

使用者 ID 可包含的最大字元數為 50。使用者 ID 不得包含空格或下列任一特殊字元：

- 星號 (*)
- 反斜線 (\)
- 數字符號 (#)
- 問號 (?)
- 斜線 (/)
- 波狀符號 (~)

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「管理使用者和存取權」權限。若要允許使用者變更其電子郵件地址或使用者 ID，必須設定「登入和密碼控制」功能。如需指示，請參閱 [定義公司的密碼控制](#) (頁數 25)。

變更使用者的使用者 ID

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2** 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3** 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4** 在「使用者清單」頁面上，按一下使用者的「姓氏」連結。
- 5** 在「使用者詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 6** 在「使用者編輯」頁面上按一下「使用者 ID」欄位。
- 7** 儲存記錄。

使用者接收含新使用者 ID 的電子郵件。使用者可使用新使用者 ID 與使用者的現有密碼來登入 Oracle CRM On Demand。

重設使用者的密碼

在 Oracle CRM On Demand 中，使用者必須提供至少兩個安全性問題的答案，這些問題和答案可供將來萬一遺忘密碼時使用。如果使用者不記得安全性問題，或者被鎖定無法登入而又要立即存取，您可以重設他們的密碼。

附註： 此程序與選取「使用者編輯」頁面上的「當我按一下儲存時，即以電子郵件寄送臨時密碼」的核取方塊效果相同。您必須先設定使用者角色及相關資訊，才能以電子郵件寄送臨時密碼。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「管理使用者與存取」權限與「管理公司 - 重設所有密碼」權限。此外，您欲變更密碼的使用者角色必須包含「重設個人密碼」權限。

重設使用者的密碼

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2** 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3** 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4** 在「使用者清單」頁面上，按一下您要重設密碼之使用者的「姓氏」連結。
- 5** 在「使用者詳細資料」的標題列上，按一下「重設密碼」按鈕。

使用者的現有密碼會以臨時密碼取代。新的臨時密碼會由電子郵件傳送至使用者。

附註： 「使用者詳細資料」頁面上的「登入記錄」區段會記錄此事件。

檢閱使用者的登入活動

您可以檢閱公司中每個使用者的登入記錄。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「管理使用者和存取權」權限。

檢閱使用者的活動

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2** 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3** 在「使用者管理和存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4** 在「使用者清單」頁面上，按一下您要檢視登入活動的使用者「姓氏」連結。
- 5** 若要檢閱使用者的登入活動，請向下捲動至「登入記錄」區段。

檢閱使用者的安全性相關活動

您可以在使用者記錄的「稽核」區段中，檢視安全性相關活動的詳細資料。

關於使用者記錄上的稽核與稽核追蹤區段

稽核資訊顯示在使用者記錄上的兩個相關資訊區段中，如下所示：

- **稽核區段。**「稽核」區段顯示有關安全性相關活動的資訊，例如：初始設定使用者密碼的時間與重設密碼的時間。
- **稽核追蹤區段。**使用者記錄上的「稽核追蹤」區段顯示使用者記錄上的特定欄位變更。有些欄位會根據預設來稽核，但公司管理員可指定附加欄位來加以稽核。公司管理員也能在「主要稽核追蹤」中，檢視使用者的稽核追蹤資訊。如需有關自訂記錄類型稽核追蹤的資訊，請參閱[自訂稽核追蹤](#)（頁數 91）。如需有關檢視個人記錄稽核追蹤的資訊，請參閱[檢視記錄的稽核追蹤](#)。如需有關檢視「主要稽核追蹤」中的稽核追蹤資訊，請參閱[使用主要稽核追蹤來檢閱稽核追蹤變更](#)（頁數 39）。

在您開始之前。若要執行下列程序，您的角色必須包含「管理使用者與存取權」權限。

檢閱使用者的安全性相關活動

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要檢視之使用者的「姓氏」連結。
- 5 向下捲動至「稽核」區段，以檢閱使用者記錄上安全性相關活動的詳細資料。

關於使用者委派

啟用委派使用者功能時，使用者便可將其記錄的負責人存取權委派給其他使用者。此外，具有適當權限的使用者能為其他使用者指定委派者。一般而言，只有公司管理者能為其他使用者指定委派者。

委派使用者功能是利用「公司資料檔」頁面上的下列核取方塊所控制：

- 已啟用供管理者閱覽
- 顯示工作簿選取器

要讓委派使用者功能得以運作，必須同時選取這兩個核取方塊。此外，「受委派使用者」與「委派使用者」的相關資訊區段，必須能在使用者或管理員角色的相關頁面配置上使用，如下所示：

- 若要讓使用者能夠指定委派者，使用者角色的「使用者負責人」頁面配置上，必須要有「受委派使用者」的相關資訊區段。
- 若要讓使用者能查看使用者為委派者的使用者清單，使用者角色的「使用者負責人」頁面配置上，必須要有「委派使用者」的相關資訊區段。
- 若要讓管理員能為其他使用者指定委派者，管理員角色的「使用者管理」頁面配置上，必須至少有一個下列相關資訊區段可用：
 - **受委派使用者。**在使用者記錄的「受委派使用者」區段中，管理員能為使用者指定委派者。
 - **委派使用者。**在使用者記錄的「委派使用者」區段中，管理員能為其他使用者來指定使用者作為委派者。

指定委派使用者時，應切記下列資訊：

- 「委派使用者角色」欄位與使用者角色或資料存取權毫無關聯。這是一個選擇清單，可讓公司管理員加以定義並將使用者委派者分類。這個選擇清單沒有任何預設值，而公司管理員則可視需要從「委派使用者」欄位設定頁面進行自訂。如需有關自訂選擇清單的詳細資訊，請參閱[變更選擇清單值](#)（頁數 76）。
- 委派使用者將取得主要使用者對其記錄的負責人存取權，其中包含主要使用者所擁有或透過團隊或群組獲得存取權的記錄。委派使用者並未取得主要使用者對其記錄的預設存取權。

- 對於任何記錄類型，委派使用者的角色必須已啟用「具存取權」選項，才能利用委派存取權查看該類型的記錄。同樣地，委派使用者的角色必須已啟用「可以建立」選項，才能建立該類型的記錄。
- 委派使用者可以利用「工作簿」選取器中的「包括子項目」選項，查看自己所擁有的全部記錄以及主要使用者列於清單上的記錄。或者，委派使用者也可選取自己的名稱，僅查看其本身透過所有權、角色或團隊而獲得存取權的記錄；此外還能選取主要使用者的名稱，僅查看主要使用者所擁有或可透過團隊或群組來存取的記錄。
- 對於呈報主題區域和歷史主題區域的資料，委派使用者仍受制於存取權層級的設定（如「供管理者閱覽」、「供團隊閱覽」或「全部皆可閱覽」），即便委派使用者正在查看主要使用者所委派的資料亦然。

管理委派使用者（管理員）

身為公司管理員，您可以將使用者指定成其他使用者的委派者。如需有關使用者委派如何運作的詳細資訊，請參閱[關於使用者委派](#)（頁數 137）。

附註：使用者也可透過「個人詳細資料」頁面，為自己指定委派者。如需有關使用者如何能指定委派者的詳細資訊，請參閱[新增委派使用者](#)。

若要執行這個主題所說明的程序，您的角色必須包含下列權限：

- 管理使用者和存取權
- 管理使用者和存取權 - 管理委派使用者

此外，您的角色「使用者管理」頁面配置上，必須至少有一個下列相關資訊區段可使用：

- **受委派使用者。**在使用者記錄的「受委派使用者」區段中，您可為使用者指定一或多個委派者。
- **委派使用者。**在使用者記錄的「委派使用者」區段中，您可為一或多個使用者來指定使用者作為委派者。

若「受委派使用者」與「委派使用者」的相關資訊區段，無法從您想要指定委派者的「使用者詳細資料」頁面中檢視，您可以透過以下方式來使用區段：

- 在「使用者詳細資料」頁面中，按一下頁面右上角的「編輯配置」，並新增區段至您的頁面配置。
- 若您想要的相關資訊區段無法新增至頁面配置，您可為您的角色自訂「使用者管理」頁面配置。如需有關自訂頁面配置的詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面配置](#)（頁數 79）。

若要為使用者指定一或多個委派者，請完成下列程序的步驟。

為使用者指定一或多個委派者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要新增委派者的使用者「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面上，向下捲動至「受委派使用者」區段，再按一下該區段標題列上的「新增」。
- 6 在「委派使用者編輯」頁面上，按一下「查閱」圖示。

- 7 在「查閱」視窗中，選取您想要指定為委派者的使用者。
- 8 如果已定義「委派使用者角色」欄位中的值，則您可以選擇性地為每個使用者選取委派使用者。
- 9 儲存變更。

附註：在「使用者詳細資料」頁面的「受委派使用者」區段中，「角色」欄位會顯示 **Oracle CRM On Demand** 中的委派者角色。若已定義，「委派使用者角色」欄位會顯示委派者的委派使用者角色。

若要為使用者從委派者清單中移除委派者，請完成下列程序的步驟。

從使用者委派者清單中移除委派者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」。
- 3 在「使用者管理和存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要更新委派者清單的使用者「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面上，向下捲動至「受委派使用者」區段。
- 6 在記錄層級功能表中，為您想要從委派者清單移除的使用者選取「移除」。
- 7 按一下「確定」來確認變更。

若要為一或多個使用者指定使用者為委派者，請完成下列程序的步驟。

為一或多個使用者指定使用者為委派者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」。
- 3 在「使用者管理和存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」。
- 4 在「使用者清單」頁面上，為一或多個使用者按一下您要指定為委派者的使用者「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面上，向下捲動至「委派使用者」區段，再按一下該區段標題列上的「新增」。
- 6 在「委派使用者編輯」頁面上，按一下「查閱」圖示。
- 7 在「查閱」視窗中，選取您想要將目前使用者指定為委派者的使用者。
- 8 儲存變更。

在特定情況中，例如當使用者移至貴公司的不同區段時，您可能會想撤銷使用者的權限，使其無法成為一或多個使用者的委派者。若要撤銷使用者的權限，使其無法成為一或多個使用者的委派者，請完成下列程序的步驟。

撤銷使用者的權限，使其無法成為一或多個使用者的委派者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」。
- 3 在「使用者管理和存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您想撤銷成為委派者之權限的使用者「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面上，向下捲動至「委派使用者」區段。
- 6 對於您不再希望目前使用者作為其委派者的每位使用者，請選取記錄層次功能表中的「移除」，再按一下「確定」來確認變更。

建立使用者的存貨期間

此為 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 專屬主題。您必須為每一位使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的銷售代表建立存貨期間。您必須僅為每一位銷售代表執行這項作業一次。您可以手動建立存貨期間，或使用 Oracle CRM On Demand 中的匯入功能。

附註：通常，當初次為公司設定 Oracle CRM On Demand 時，存貨期間就會透過匯入功能填入。

在您為銷售代表建立初始存貨期間後，每當存貨期間為銷售代表關閉時，系統就會自動建立新存貨期間。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「管理使用者和存取權」權限。

建立使用者的存貨期間

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理和存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下使用者的「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資訊」頁面上，按一下「新增存貨期間」。

存貨期間的開始日期將預設為目前日期。

附註：Oracle CRM On Demand 不會顯示訊息確認系統已為使用者建立存貨期間，且「使用者詳細資料」仍維持開啟。若您要驗證存貨期間已經建立，請按一下「存貨期間」頁標，並檢視最近修改的存貨期間清單。

停用使用者

您無法刪除使用者，而是必須讓使用者成為無效。對於無效使用者，您不需要授權。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「管理使用者和存取權」權限。

停用使用者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理和存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要從系統移除的使用者「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面上按一下「編輯」按鈕。
- 6 在「使用者編輯」頁面上的「主要使用者資訊」區段中，選取「狀態」欄位中的「無效」。
- 7 儲存記錄。

合作夥伴自助式管理

公司管理員可以像 **Oracle CRM On Demand** 中的合作夥伴管理員一樣，在合作夥伴組織中設定一或多名使用者。合作夥伴管理員可以執行一組有限的使用者管理作業，例如設定其組織的成員（如同 **Oracle CRM On Demand** 中的使用者一般）、編輯使用者記錄，以及重設密碼或變更使用者的使用者 ID。合作夥伴管理員可在 **Oracle CRM On Demand** 中的合作夥伴自助式管理頁面管理其使用者。

合作夥伴自助式管理頁面的存取權，是由「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限所控制。

附註：公司管理員可以將「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限授權給合作夥伴組織的成員。此權限並非給予品牌負責人公司中的使用者。

如需有關設定合作夥伴管理員的資訊，請參閱[設定合作夥伴管理員的程序](#)（請參閱 "[設定合作夥伴管理員的程序（管理員）](#)" 頁數 141）。如需有關管理合作夥伴自助式管理頁面中的使用者之資訊，請參閱[管理您合作夥伴組織中的使用者（合作夥伴）](#)（頁數 142）。

設定合作夥伴管理員的程序（管理員）

「合作夥伴組織」內的「管理使用者」是控制合作夥伴自助式管理頁面的權限。此權限只會允許合作夥伴管理員使用他們自己的合作夥伴組織的成員之使用者記錄。合作夥伴管理員不需要也不得被授予「管理使用者和存取權」權限，因為該權限可允許合作夥伴管理員查看並編輯於其合作夥伴組織外部的使用者記錄。

基於安全理由，公司管理員也會決定合作夥伴管理員可以將哪些角色提供給其合作夥伴組織內的使用者。若要這麼做，您要將角色與合作夥伴組織記錄加以關聯。接著，當合作夥伴管理員設定使用者時，只有您已與合作夥伴組織關聯的角色才可以提供給使用者。限制合作夥伴管理員可授予使用者的角色，可讓您確保合作夥伴管理員不會提供其使用者不適當的權限或使用者不應該看見的資料之存取權。

附註：將角色與合作夥伴記錄關聯可限制合作夥伴管理員可提供給其使用者的角色選擇。這不會限制品牌負責人公司內的公司管理員可指派至合作夥伴組織內的使用者之角色選擇。

若要設定合作夥伴組織，請執行下列作業：

- 1 在合作夥伴管理員的使用者角色中，授予「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限。

如需有關授予權限至角色的詳細資訊，請參閱[新增角色](#)（頁數 182）。

附註：您可以建立合作夥伴管理員的新角色，或者可以編輯合適的現有角色。您也可以針對各種合作夥伴組織中的合作夥伴管理員建立不同的角色。

- 2 (選擇性) 針對「使用者」記錄類型，建立自訂的「合作夥伴管理」頁面配置，並將其指派至使用者的角色。
如需有關建立自訂頁面配置的資訊，請參閱[自訂靜態頁面配置](#) (頁數 79)。如需有關指派頁面配置至角色的資訊，請參閱[新增角色](#) (頁數 182)。
- 3 (選擇性) 如果您要為合作夥伴組織中的使用者建立特定角色，請設定角色。
如需有關設定角色的資訊，請參閱[角色管理](#) (頁數 177) 和 [新增角色](#) (頁數 182)。
- 4 在合作夥伴組織記錄上的「合作夥伴角色」相關資訊區段，新增合作夥伴管理員可授予合作夥伴組織中的使用者之角色。
如需有關連結記錄的詳細資訊，請參閱將記錄連結至您所選取的記錄。
- 5 如果您為合作夥伴管理員建立或編輯的角色尚未指派至即將成為合作夥伴管理員的使用者，請將角色指派至這名使用者。
如需有關指派角色至使用者的詳細資訊，請參閱[設定使用者](#) (頁數 125)。

管理您合作夥伴組織中的使用者（合作夥伴）

在您開始之前。若要管理您合作夥伴組織中的使用者，您必須具有「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限。

您可以在 Oracle CRM On Demand 中的合作夥伴自助式管理頁面，管理您組織中的使用者。您可以從 Oracle CRM On Demand 中每一頁均提供的全域「管理」連結，存取合作夥伴自助式管理頁面。

若要管理您合作夥伴組織中的使用者，請執行下列作業：

- [設定使用者（合作夥伴）](#) (頁數 142)
- [變更使用者的使用者 ID（合作夥伴）](#) (頁數 144)
- [重設使用者的密碼（合作夥伴）](#) (頁數 145)
- [停用使用者（合作夥伴）](#) (頁數 145)

相關主題

如需使用者記錄上欄位的相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用者欄位](#) (頁數 126)

設定使用者（合作夥伴）

在您開始之前。若要執行此程序，您必須具有「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限。

設定使用者時，下列欄位會決定使用者可存取、檢視和進行的項目。您必須正確使用之。

- **狀態欄位。**當您初次設定使用者時，您可以將使用者的狀態設為「有效」，立即允許使用者存取 Oracle CRM On Demand，並且當您儲存使用者記錄時，提示 Oracle CRM On Demand 將所需的登入資訊傳送給使用者。

或者，如果稍後才要讓使用者存取 Oracle CRM On Demand，您可以設定使用者記錄，並將使用者的狀態設為「無效」。當您稍後想要允許使用者存取 Oracle CRM On Demand 時，您就可以將使用者的狀態變更為「有效」，並使用重設密碼功能將所需的登入資訊透過電子郵件傳送給使用者。

- **「直屬主管」欄位或「直屬主管（別名）」欄位。**從屬結構決定經理所能存取的員工記錄，同時也決定要包含於預測計算以及要包含於上呈經理和高階主管報表中的員工資料。您設定使用者的頁面可包含「直屬主管」欄位或「直屬主管（別名）」欄位，但不能同時包含這兩個欄位。如需有關「直屬主管」與「直屬主管（別名）」欄位的詳細資訊，請參閱[關於使用者記錄上的直屬主管與直屬主管（別名）欄位](#)（頁數 133）。

提示：先輸入在報告階層最上層的使用者。

- **角色欄位。**使用者的角色會決定使用者對頁標、功能、記錄和頁面配置的存取權。

附註：公司管理員會決定您可以指派至合作夥伴組織中的使用者之角色。

當您在合作夥伴組織中建立使用者時，使用者記錄上的「合作夥伴組織」欄位會自動以您的合作夥伴組織名稱填入，並且無法加以變更。

關於新使用者的登入資訊

若要登入 Oracle CRM On Demand，新使用者必須具有 Oracle CRM On Demand 的臨時 URL 與臨時密碼。您可以提示 Oracle CRM On Demand 在您建立使用者帳戶時將登入資訊傳送至使用者，或者您也可以稍後進行，如下所述：

- 如果您想在設定使用者帳戶時傳送登入資訊，請在您第一次儲存使用者記錄之前，勾選使用者記錄上的「當我按一下儲存時以電子郵件寄送密碼」核取方塊。

如果您要立刻將資訊傳送至使用者，請務必在第一次儲存記錄之前先勾選核取方塊。系統會透過電子郵件寄送使用者的登入資訊，透過兩個部份來寄送：

- 第一封電子郵件包含臨時 URL。
- 第二封電子郵件包含臨時密碼與使用者登入 ID 的詳細資料。

- 如果您想稍後再將登入資訊寄送至使用者，當您建立使用者記錄時，請不要勾選「當我按一下儲存時，即以電子郵件寄送臨時密碼」核取方塊。

之後，當您要將登入資訊寄送給使用者時，您可以按一下使用者記錄上的「重設密碼」按鈕，提示 Oracle CRM On Demand 寄送資訊。當您按一下「重設密碼」按鈕，系統就會透過電子郵件將登入資訊寄送給使用者，透過兩個部份來寄送：

- 第一封電子郵件包含臨時 URL。
- 第二封電子郵件包含臨時密碼。

在這個情況下，電子郵件不會包含使用者登入 ID 的詳細資料。

關於刪除使用者

您不能刪除使用者。當員工離開公司時，請將該使用者的狀態變更為「無效」。

下列程序將說明如何在 Oracle CRM On Demand 中將您組織的成員設定為使用者。

設定使用者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理」與「存取控制」區段中，按一下「合作夥伴自我管理」
「使用者清單」頁面會開啟，顯示您合作夥伴組織中的使用者清單。

3 在「使用者清單」頁面上，執行下列其中一項作業：

- 若要新增使用者，請按一下「新建使用者」。
- 若要編輯使用者的資訊，請按一下使用者的姓氏，然後在「使用者詳細資訊」頁面上，按一下「編輯」按鈕。

4 在「使用者編輯」頁面上，完成所需的資訊。

如需詳細資訊，請參閱[使用者欄位](#) (頁數 126)。

5 儲存記錄。

提示：您可以建立篩選清單，限制您所查看的使用者記錄。如需篩選清單的資訊，請參閱使用清單。

您所開啟的任何使用者記錄清單僅會顯示符合清單篩選器中的條件之使用者，以及屬於您合作夥伴組織成員的使用者。下列程序將說明如何開啟使用者的篩選清單。

開啟使用者的篩選清單

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2** 在「使用者管理」與「存取控制」區段中，按一下「合作夥伴自我管理」
「使用者清單」頁面會開啟，顯示您合作夥伴組織中的使用者清單。
- 3** 在「使用者清單」頁面上，從下拉式清單選取選項。

變更使用者的使用者 ID (合作夥伴)

下列程序將說明如何變更您合作夥伴組織內的使用者之使用者 ID。

使用者 ID 可包含的最大字元數為 50。使用者 ID 不得包含空格或下列任一特殊字元：

- 星號 (*)
- 反斜線 (\)
- 數字符號 (#)
- 問號 (?)
- 斜線 (/)
- 波狀符號 (~)

在您開始之前。若要執行此程序，您必須具有「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限。

變更使用者的使用者 ID

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2** 在「使用者管理」與「存取控制」區段中，按一下「合作夥伴自我管理」
「使用者清單」頁面會開啟，顯示您合作夥伴組織中的使用者清單。

- 3 在「使用者清單」頁面上，按一下使用者的「姓氏」連結。
- 4 在「使用者詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 5 在「使用者編輯」頁面上按一下「使用者 ID」欄位。
- 6 儲存記錄。

使用者接收含新使用者 ID 的電子郵件。使用者可使用新使用者 ID 與使用者的現有密碼來登入 Oracle CRM On Demand。

重設使用者的密碼（合作夥伴）

在 Oracle CRM On Demand 中，使用者必須回答至少兩個安全性問題，這些問題和答案可供將來萬一遺忘密碼時使用。如果使用者不記得安全性問題，或者被鎖定無法登入而又要立即存取，您可以重設他們的密碼。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「合作夥伴組織中的管理使用者」權限與「管理公司 - 重設所有密碼」權限。此外，您欲變更密碼的使用者角色必須包含「重設個人密碼」權限。

附註：此程序與選取「使用者編輯」頁面上的「當我按一下儲存時，即以電子郵件寄送臨時密碼」的核取方塊效果相同。您必須先設定使用者角色及相關資訊，才能寄送內含臨時密碼的電子郵件。

下列程序將說明如何重設您合作夥伴組織內的使用者密碼。

重設使用者的密碼

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理」與「存取控制」區段中，按一下「合作夥伴自我管理」
「使用者清單」頁面會開啟，顯示您合作夥伴組織中的使用者清單。
- 3 在「使用者清單」頁面上，按一下您要重設密碼之使用者的「姓氏」連結。
- 4 在「使用者詳細資料」的標題列上，按一下「重設密碼」按鈕。
使用者的現有密碼會以臨時密碼取代。新的臨時密碼會由電子郵件傳送至使用者。

附註：「使用者詳細資料」頁面上的「登入記錄」區段會記錄此事件。

停用使用者（合作夥伴）

您無法刪除使用者，而是必須讓使用者成為無效。無效的使用者不需要授權。下列程序將說明如何停用合作夥伴組織中的使用者。

在您開始之前。若要執行此程序，您必須具有「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限。

停用使用者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理」與「存取控制」區段中，按一下「合作夥伴自我管理」
「使用者清單」頁面會開啟，顯示您合作夥伴組織中的使用者清單。

- 3 在「使用者清單」頁面上，按一下您要從系統移除的使用者「姓氏」連結。
- 4 在「使用者詳細資料」頁面上按一下「編輯」按鈕。
- 5 在「使用者編輯」頁面上的「主要使用者資訊」區段中，選取「狀態」欄位中的「無效」。
- 6 儲存記錄。

存取權資料檔管理

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以在「存取權資料檔清單」頁面中管理存取權資料檔，也可以在「存取權資料檔精靈」中管理。您可以從全域「管理」連結（可在 Oracle CRM On Demand 中的每一頁面上找到）使用存取權資料檔頁面。

Oracle CRM On Demand 中的 *存取權資料檔* 是主要記錄類型與相關記錄類型上的許可權集合。

主要記錄類型 是可用來當做獨立記錄類型的記錄類型。*相關記錄類型* 則是必須具有上階記錄的記錄類型。

許多主要記錄類型也可以用來當做相關記錄類型。例如，「機會」是相關記錄類型。它是以「機會」主要記錄類型為基礎，並且與以「帳戶」記錄類型為基礎的上階帳戶記錄相關。

許可權 是讀取、建立、更新或刪除記錄上資料的能力，此記錄則是屬於記錄類型的例項。許可權也表示存取權或存取權等級。針對每一種記錄類型，例如帳戶、聯絡人、服務要求等等，您都可以為記錄類型本身設定許可權。針對某些記錄類型，您也可以為相關記錄類型設定許可權。

您可以為主要記錄類型與相關記錄類型設定許多由不同許可權組成的存取權資料檔。若要將這些許可權授予已驗證的使用者（包含外部系統），請您將存取權資料檔與角色、工作簿、團隊及群組加以關聯。

Oracle CRM On Demand 可以提供一組預先定義的存取權資料檔。以下是一些標準的存取權資料檔：

- 編輯
- 完整
- 唯讀
- 管理員預設存取權資料檔
- 管理員負責人存取權資料檔

通常，存取權資料檔應加以命名，以區分預設存取權資料檔與負責人存取權資料檔。（在預先定義的存取權資料檔清單中，其名稱會有具 *預設* 與 *負責人* 辭彙的成對存取權資料檔。）在使用者角色上的存取權資料檔指派作業中，負責人存取權資料檔與預設存取權資料檔必須加以指派，而這些辭彙可以協助您識別哪些是要使用的存取權資料檔。

「編輯」、「完整」與「唯讀」存取權資料檔都是可以授予任何角色、團隊或工作簿成員的一般存取權資料檔。例如，您可以將「完整」存取權資料檔指派至「管理員」角色的「負責人所有權資料檔」。此資料檔可提供具有「管理員」角色的使用者在最上層記錄上建立相關記錄的能力，並且讓使用者可以擷取、更新或刪除所有主要記錄類型及其相關記錄類型的記錄。

您可以使用預先定義的存取權資料檔、編輯現有存取權資料檔並建立自訂存取權資料檔以符合您的要求。建立新的存取權資料檔時，您可以選擇複製現有存取權資料檔、提供新的名稱，然後編輯副本以符合您的要求。

若要檢視、建立或修訂您的存取權資料檔，您的角色必須包含「管理使用者和存取權」權限。因為存取權資料檔會直接影響受保護資料的安全性，所以建議只有公司管理員可以獲得必要的權限以管理存取權資料檔。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於角色中的存取權資料檔](#) (頁數 147)
- [關於團隊、群組與工作簿中的存取權資料檔](#) (頁數 148)
- [關於透過團隊繼承的存取權傳播](#) (頁數 149)
- [如何決定用來顯示主要記錄類型之記錄的存取權](#) (頁數 150)
- [如何決定用來使用主要記錄類型之記錄的存取權](#) (頁數 151)
- [如何決定用來顯示相關記錄類型之記錄的存取權](#) (請參閱 "[如何決定顯示相關記錄類型記錄的存取權](#)" 頁數 152)
- [如何決定用來使用相關記錄類型之記錄的存取權](#) (請參閱 "[如何決定使用相關記錄類型記錄的存取權](#)" 頁數 154)
- [使用存取權資料檔清單頁面](#) (頁數 155)
- [關於主要記錄類型的存取權等級](#) (請參閱 "[關於主要記錄類型的存取等級](#)" 頁數 156)
- [關於相關記錄類型的存取權等級](#) (請參閱 "[關於相關記錄類型的存取等級](#)" 頁數 156)
- [存取等級計算的範例](#) (頁數 165)
- [設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 174)

關於角色中的存取權資料檔

Oracle CRM On Demand 中的每個角色均有兩種存取權資料檔指派：

- 預設存取權資料檔指派
- 負責人存取權資料檔指派

您可以將存取權資料檔指派至多重角色，您也可以將相同的存取權資料檔指派為預設存取權資料檔及角色上的負責人存取權資料檔。例如，您可以將「完整」存取權資料檔（其中一個預先定義的存取權資料檔）指派為預設及「管理員」角色的負責人存取權資料檔。

您可以在「角色管理精靈」的步驟 3 中，將存取權資料檔指派至角色。如需有關新增角色的詳細資訊，請參閱[新增角色](#) (頁數 182)。

預設存取權資料檔

針對不是由使用者負責、但因為已在使用者角色上的記錄類型存取權設定中選取相關記錄類型的「可以讀取所有記錄」選項使該記錄仍可由使用者所見的記錄而言，角色上的預設存取權資料檔可控制使用者對其之存取權。

若使用者角色上的「可以讀取所有記錄」核取方塊已就記錄類型而取消選取，使用者就無法透過角色來存取該記錄類型，且使用者角色上的預設存取權資料檔也不會為該記錄類型而使用。

根據存取權資料檔的命名規則，已設定要指派為預設存取權資料檔的存取權資料檔，將以如下方式命名：

*角色名稱*預設存取權資料檔

其中：

- *角色名稱*是使用存取權資料檔之角色的名稱。

例如，*管理員預設存取權資料檔*表示此存取權資料檔可控制對記錄類型及其相關「管理員」角色的記錄類型之存取權。

負責人存取權資料檔

角色上的負責人存取權資料檔可控制使用者對於他們所負責、或由使用者的部屬所負責之記錄的存取權。

根據存取權資料檔的命名規則，已設定要指派為負責人存取權資料檔的存取權資料檔，將以如下方式命名：

角色名稱負責人存取權資料檔

其中：

■ 角色名稱是使用存取權資料檔之角色的名稱。

例如，*服務管理者負責人存取權資料檔*表示此存取權資料檔可控制對記錄類型及其相關「服務管理者」角色的記錄類型之存取權。

相關主題

如需存取權資料檔的相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理](#) (頁數 146)
- [存取等級計算的範例](#) (頁數 165)
- [設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 174)

如需角色的相關資訊，請參閱下列主題：

- [角色管理](#) (頁數 177)
- [設定角色的準則](#) (頁數 178)
- [使用角色清單頁面](#) (請參閱 "[使用「角色清單」頁面](#)" 頁數 179)
- [關於角色中的記錄類型存取權](#) (頁數 180)
- [關於角色中的存取權資料檔](#) (頁數 147)
- [關於角色中的權限](#) (頁數 181)
- [新增角色](#) (頁數 182)

關於團隊、群組與工作簿中的存取權資料檔

存取權資料檔可用來提供給屬於團隊或群組成員的使用者（透過使用者工作簿）以及與自訂工作簿關聯的使用者存取權。（存取權資料檔也可以指派給角色，如[關於角色中的存取權資料檔](#)（頁數 147）中所述。）若團隊與工作簿的使用者受到由指派至其角色的存取權資料檔限制了存取權，則將存取權資料檔指派給他們，將允許使用者存取他們可能無法存取的記錄。

附註：在 Oracle CRM On Demand 中，預設工作簿會指派給每位使用者，而且有使用者的名稱。當指派記錄給使用者時，記錄會被指派至使用者的預設工作簿。如果記錄由團隊擁有，團隊會提出團隊成員使用者的一組預設工作簿。當使用者成為團隊成員，該使用者的使用者工作簿就會被加入構成團隊的該組使用者工作簿。當記錄負責人變更時，以及當團隊成員資格變更時，使用者工作簿會自動與記錄相關聯。

*群組*是支援某些記錄類型的預先定義之團隊。當記錄負責人是群組成員時，該群組的其他成員就會自動被加入該記錄上的團隊。當群組成員被加入團隊時，他們在團隊中的存取權資料檔就會設定為「完整」。記錄負責人接著就可以編輯每位團隊成員的存取權資料檔指派，並將不同的團隊存取權資料檔指派至該使用者。

您必須提供團隊中每一本使用者工作簿存取權資料檔，以控制使用者對於其可透過團隊成員資格存取之記錄的存取權。您可以勾選存取權資料檔上的「可授予團隊成員」核取方塊，使任何存取權資料檔皆可指派給團隊成員。

同樣地，您必須提供與自訂工作簿關聯的每一位使用者存取權資料檔，以控制使用者對於該自訂工作簿中記錄的存取權。您可以勾選存取權資料檔上的「可授予工作簿使用者」核取方塊，使任何存取權資料檔皆可指派給使用者與工作簿之間的關聯。

如需有關使用者工作簿與自訂工作簿的詳細資訊，請參閱[工作簿管理](#) (頁數 186)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理](#) (頁數 146)
- [存取等級計算的範例](#) (頁數 165)
- [設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 174)

關於透過團隊繼承的存取權傳播

團隊繼承可以當成與上階帳戶相關之聯絡人與機會的選項來使用。團隊繼承不支援任何其他團隊關係的類型。

附註：當使用者成為團隊成員時，系統會將該使用者的使用者工作簿加入構成團隊的這組使用者工作簿。

團隊繼承是由「公司資料檔」頁面上的「啟用上階團隊繼承」核取方塊所控制。如果勾選「公司資料檔」頁面上的「啟用上階團隊繼承」核取方塊，那麼帳戶、聯絡人與機會團隊的成員資格將會依照下列方式繼承：

- 當聯絡人與上階帳戶相關時：
 - 倘若在帳戶團隊上的使用者記錄裡的「聯絡人存取權」欄位已指定存取權資料檔，則每一個帳戶團隊成員（包含帳戶負責人）均會成為聯絡人團隊的成員。
 - 即使停用「完整」存取權資料檔，根據預設，帳戶負責人仍會被授予聯絡人團隊成員資格的「完整」存取權資料檔。
- 機會與上階帳戶相關時：
 - 倘若在帳戶團隊上的使用者記錄裡的「機會存取權」欄位已指定存取權資料檔，則每一個帳戶團隊成員（包含帳戶負責人）均會成為機會團隊的成員。
 - 即使停用「完整」存取權資料檔，帳戶負責人仍會被授予機會團隊成員資格的「完整」存取權資料檔。
- 當新成員加入帳戶團隊時：
 - 倘若在帳戶團隊上的使用者記錄裡的「聯絡人存取權」欄位已指定存取權資料檔，則新成員也會成為每一名與帳戶相關之聯絡人的聯絡人團隊成員。
 - 倘若在帳戶團隊上的使用者記錄裡的「機會存取權」欄位已指定存取權資料檔，則新成員也會成為每一名與帳戶相關之機會的機會團隊成員。
- 當帳戶負責人變更時：
 - 新負責人會成為所有相關的機會及聯絡人記錄之機會與聯絡人團隊的成員。
 - 在已加入前任帳戶負責人的機會與聯絡人團隊上，仍會保有前任帳戶負責人。
- 當使用者從帳戶團隊移除時，使用者仍然會是透過團隊繼承加入使用者的機會與聯絡人團隊之成員。

團隊繼承可能會將太多存取權授予帳戶團隊成員，這些是成為相關聯絡人與機會上的聯絡人與機會團隊之成員。若是如此，您就可以取消選取「公司資料檔」頁面上的「啟用上階團隊繼承」核取方塊以停用團隊繼承。

若取消選取「公司資料檔」頁面上的「啟用上階團隊繼承」核取方塊，則客戶、聯絡人及機會團隊的成員資格將會依照下列方式操作：

- 畫面上不會顯示帳戶團隊上使用者記錄中的聯絡人與機會存取權欄位。
- 使用者加入的帳戶團隊新成員將不會被系統加入新增至帳戶的聯絡人與機會上之聯絡人與機會團隊。
- 如果先前已在公司資料檔上勾選「啟用上階團隊繼承」核取方塊，那麼透過團隊繼承功能成為團隊成員的使用者，仍然會是那些團隊的成員。

附註：Oracle CRM On Demand 無法區別透過團隊繼承功能加入團隊的使用者以及手動加入團隊的使用者（亦即，透過團隊繼承加入團隊的使用者工作簿將視同於手動加入團隊的使用者工作簿）。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理](#)（頁數 146）
- [存取等級計算的範例](#)（頁數 165）
- [設定存取權資料檔的程序](#)（頁數 174）

如何決定用來顯示主要記錄類型之記錄的存取權

當使用者按一下頁標、執行搜尋或使用 Web 服務，嘗試檢視主要記錄類型的記錄清單時，Oracle CRM On Demand 就會使用下列程序來決定使用者對該記錄類型的記錄之存取權。

- Oracle CRM On Demand 會根據使用者角色上的權限，決定提供給使用者的許可權。
- Oracle CRM On Demand 會依據使用者角色上的記錄類型設定（「是否有存取權」、「是否可以建立」及「可以讀取所有記錄」），決定提供給使用者的許可權。

若使用者的權限允許使用者使用既定記錄類型的記錄，且已針對使用者角色上的記錄類型選取「可以讀取所有記錄」設定，則使用者就可以查看記錄類型的所有記錄。

若使用者的權限允許使用者使用既定記錄類型的記錄，但尚未就使用者角色上的記錄類型取消選取「可以讀取所有記錄」設定，則使用者可以查看任何使用者所負責之記錄類型的記錄，以及透過下列任何一項存取權控制元件來授權使用者查看該記錄類型的任何記錄：

- 報告階層
- 自訂工作簿的成員資格
- 使用者委派
- 團隊成員資格

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理](#)（頁數 146）
- [存取等級計算的範例](#)（頁數 165）
- [設定存取權資料檔的程序](#)（頁數 174）

如何決定用來使用主要記錄類型之記錄的存取權

當使用者嘗試更新、刪除或逐層往下檢視以查看主要記錄上更多的詳細資料時，Oracle CRM On Demand 會使用下列程序以決定使用者可在記錄上執行哪些動作。

- Oracle CRM On Demand 會根據使用者角色上的存取權資料檔，決定授予的存取權等級。
 - 若使用者是記錄的負責人，則會使用該名使用者的負責人存取權資料檔。
 - 若使用者不是記錄的負責人，但已針對使用者角色上的記錄類型選取「可以讀取所有記錄」選項，則會使用該名使用者預設的存取權資料檔。
- Oracle CRM On Demand 會根據下列每一種存取權控制元件，決定授予的存取權等級。
 - 報告階層
 - 自訂工作簿的成員資格
 - 使用者委派
 - 團隊成員資格

有關 Oracle CRM On Demand 如何決定報告階層、自訂工作簿的成員資格、使用者委派與團隊成員資格的詳細資訊，均在此主題的其他章節中提供。Oracle CRM On Demand 將一律使用以上每一種存取權控制元件最寬鬆的存取權等級，因此當您建立存取權資料檔並將其指派至使用者、工作簿及團隊時，請牢記在心。

記錄的存取許可權之組合決定了使用者可在記錄上執行的動作。如果使用者對記錄至少具有唯讀存取權，畫面上就會顯示記錄詳細資料。否則，使用者就會看到錯誤訊息。

來自報告階層的存取權

若要決定透過使用者在報告階層中的位置所能授予的存取權，Oracle CRM On Demand 會考慮使用者的以下每一種部屬：

- 如果部屬是記錄的負責人，則 Oracle CRM On Demand 會從目前使用者的負責人存取權資料檔擷取主要記錄類型的存取權等級。
- 如果部屬是記錄上的團隊成員，則 Oracle CRM On Demand 會從指派至做為團隊成員的部屬之存取權資料檔擷取主要記錄類型的存取權等級。

附註：如果部屬既不是記錄負責人，也不是記錄的團隊成員，則該名部屬將不會列入存取權計算。

Oracle CRM On Demand 接著會考慮部屬列入存取權計算的所有存取權，再計算出可以提供給使用者最寬鬆的存取權等級。

由自訂工作簿的成員資格而來的存取權

若要決定可透過使用者之自訂工作簿會員資格授予的存取權，Oracle CRM On Demand 會考慮下列情況：

- 如果記錄與工作簿產生關聯，則 Oracle CRM On Demand 會從指定給身為工作簿會員之使用者的存取權資料檔中，擷取記錄類型的存取權等級。
- 如果記錄與含有多個層級（例如隔層上階、上階及下階）之工作簿階層中的下階工作簿產生關聯，則存取權等級會擷取如下：
 - 如果使用者為所有三個工作簿的會員，則存取權等級會衍生自每個隔層上階、上階及下階工作簿中使用者的存取權資料檔。
 - 如果使用者僅為隔層上階工作簿的會員，則存取權等級會衍生自隔層上階工作簿中使用者的存取權資料檔。

在所有情況中，若一或多個記錄的存取層級為「繼承主要」，則使用主要記錄類型的繼承存取層級。若有超過一個記錄存取層級為「繼承主要」，則使用每個存取權資料檔中主要記錄類型的一組繼承存取層級。然後，Oracle CRM On Demand 會考慮工作簿成員資格列入最終存取計算的所有存取層級，及決定能提供給使用者的最寬鬆存取等級。

來自使用者委派的存取權

若要決定透過使用者委派所能授予的存取權，Oracle CRM On Demand 會考慮以下每一位委派者（亦即，目前使用者是委派的每一位使用者）：

- 如果委派者是記錄的負責人，則 Oracle CRM On Demand 會從委派者的負責人存取權資料檔擷取主要記錄類型的存取權等級。
- 如果委派者是記錄上的團隊成員，則 Oracle CRM On Demand 會從指派至團隊中的委派者之存取權資料檔擷取主要記錄類型的存取權等級。
- 如果委派者的部屬是記錄的負責人，則 Oracle CRM On Demand 會從部屬的負責人存取權資料檔擷取主要記錄類型的存取權等級。
- 如果委派者的部屬是記錄上的團隊成員，則 Oracle CRM On Demand 會從指派至團隊中的部屬之存取權資料檔擷取主要記錄類型的存取權等級。

Oracle CRM On Demand 接著會考慮使用者委派列入存取權計算的所有存取權等級，再決定可以提供給使用者最寬鬆的存取權等級。

來自團隊成員資格的存取權

如果使用者是記錄上的團隊成員（但不是記錄的負責人），則 Oracle CRM On Demand 會從使用者團隊成員資格上的存取權資料檔擷取主要記錄類型的存取權等級。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理](#)（頁數 146）
- [存取等級計算的範例](#)（頁數 165）
- [設定存取權資料檔的程序](#)（頁數 174）

如何決定顯示相關記錄類型記錄的存取權

當使用者成功檢視記錄的「詳細資訊」頁面時，Oracle CRM On Demand 使用下列程序來判斷使用者可以看到哪些相關記錄：

- Oracle CRM On Demand 會驗證使用者的角色是否具有足夠權限以檢視記錄類型。如果使用者的角色沒有足夠的權限檢視記錄類型，則不會顯示這種相關記錄類型的記錄。
- 如果相關記錄類型是以某個主要記錄類型為依據，Oracle CRM On Demand 會驗證該相關記錄類型是否已選取「是否有存取權？」核取方塊。若為相關記錄類型取消選取「是否有存取權」核取方塊，則不會顯示此相關記錄類型的記錄。
- 如果上層記錄擁有者是目前使用者，Oracle CRM On Demand 會從目前使用者的存取權資料檔擷取相關記錄類型的存取等級。

- 如果上層記錄擁有者是目前使用者之位於直屬階層中任一層級的下屬，Oracle CRM On Demand 從目前使用者的負責人存取權資料檔擷取相關記錄類型的存取等級。
- 如果上層記錄擁有者是沒有任何關係的使用者：
 - 如果目前使用者的角色已經對相關記錄類型選取「是否可以讀取所有記錄？」選項，Oracle CRM On Demand 會從目前使用者的預設存取權資料檔擷取相關記錄類型的存取等級。
 - 若目前使用者的角色已對相關記錄類型取消選取「是否能讀取所有記錄」的選項，則不會使用目前使用者的預設存取權資料檔。

在這種情況下，目前使用者可以透過下列一或多種方式取得上層記錄的「詳細資訊」頁面存取權。

- 目前使用者是上層記錄之團隊的成員。
- 目前使用者有直接或間接下屬具有上層記錄的存取權。
- 目前使用者是包含上層記錄之工作簿的成員，或者上層記錄位於目前使用者是其成員之工作簿的子工作簿中。
- 目前使用者已經被具有上層記錄存取權的另一個使用者委派。

Oracle CRM On Demand 然後透過每個適用之存取權控制的元件，從上層記錄的存取權資料檔擷取相關記錄類型的存取等級。

- Oracle CRM On Demand 接著評估所有相關存取等級以判斷存取等級集中是否存在「繼承主要」存取等級以及要顯示哪些記錄，如下所示：
 - 如果找不到「繼承主要」存取等級：
 - 如果最寬鬆的存取等級為「無法存取」，則不會顯示相關記錄。
 - 如果最寬鬆的存取等級是「無法存取」以外的等級，則會顯示所有相關記錄，包括目前使用者未被授權查看的記錄在內。
 - 如果找到「繼承主要」存取等級而且目前使用者的角色中已經對相關記錄類型選取「是否可以讀取所有記錄？」核取方塊，則會顯示所有相關記錄。
 - 若找到「繼承主要」存取等級，且目前使用者的角色中已對相關記錄類型取消選取「是否可以讀取所有記錄」核取方塊，則顯示的相關記錄集中還會包含下列任一項為真的所有記錄：
 - 目前使用者擁有相關記錄。
 - 目前使用者是相關記錄之團隊的成員。
 - 目前使用者有直接或間接下屬擁有記錄的存取權。
 - 目前使用者是包含相關記錄之工作簿的成員，或者該相關記錄位於目前使用者是其成員之工作簿的子工作簿中。
 - 目前使用者已經被具有該相關記錄存取權的另一個使用者委派。

附註：與活動、未結活動及已結活動相關的記錄類型，是上述規則中的例外。若找到活動相關記錄類型的「繼承主要」存取層級，且目前使用者的角色已對「活動」記錄類型取消選取「是否能讀取所有記錄」核取方塊，則顯示的相關活動集中只會包含使用者負責的活動、使用者委派給另一個使用者的活動，及包含使用者的群組所負責的活動。目前使用者只能透過工作簿來存取的活動、目前使用者只因為使用者是另一位使用者的委派者才能存取的活動，及目前使用者只能透過報告階層來存取的活動，皆不含在相關活動集合中。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理](#) (頁數 146)
- [存取等級計算的範例](#) (頁數 165)
- [設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 174)

如何決定使用相關記錄類型記錄的存取權

當使用者嘗試以更新、或逐層往下檢視以查看相關記錄更多詳細資訊時，Oracle CRM On Demand 使用下列程序來判斷使用者可以對記錄執行哪些動作。

- 如果上層記錄擁有者是目前使用者，Oracle CRM On Demand 會從目前使用者的存取權資料檔擷取相關記錄類型的存取等級。
- 如果上層記錄擁有者是目前使用者之位於直屬階層中任一層級的下屬，Oracle CRM On Demand 從目前使用者的負責人存取權資料檔擷取相關記錄類型的存取等級。
- 如果上層記錄擁有者是沒有任何關係的使用者：
 - 如果目前使用者的角色已經對相關記錄類型選取「是否可以讀取所有記錄？」選項，Oracle CRM On Demand 會從目前使用者的預設存取權資料檔擷取相關記錄類型的存取等級。
 - 若目前使用者的角色已對相關記錄類型取消選取「是否能讀取所有記錄」的選項，則不會使用目前使用者的預設存取權資料檔。

在這種情況下，目前使用者可以透過下列一或多種方式取得上層記錄的「詳細資訊」頁面存取權。

- 目前使用者是上層記錄之團隊的成員。
- 目前使用者有直接或間接下屬具有上層記錄的存取權。
- 目前使用者是包含上層記錄之工作簿的成員，或者上層記錄位於目前使用者是其成員之工作簿的子工作簿中。
- 目前使用者已經被具有上層記錄存取權的另一個使用者委派。

當相關記錄的存取權是透過上層記錄所在內容來授予時，Oracle CRM On Demand 會針對每個適用之存取權控制的元件，從存取權資料檔擷取相關記錄類型的適當存取等級。

- 針對相關記錄，Oracle CRM On Demand 還會從目前使用者和相關記錄之間下列任一項為真的關係中擷取存取等級：
 - 目前使用者是相關記錄之團隊的成員。如果目前使用者是相關記錄的擁有者而且使用者還是團隊成員，則使用負責人存取權資料檔。
 - 目前使用者有直接或間接下屬擁有相關記錄的存取權。
 - 目前使用者是包含相關記錄之工作簿的成員，或者該相關記錄位於目前使用者是其成員之工作簿的子工作簿中。
 - 目前使用者已經被具有該相關記錄存取權的另一個使用者委派。
- Oracle CRM On Demand 接著評估所有適用的存取等級以判斷存取等級集中是否存在「繼承主要」存取等級：
 - 如果適用的存取等級集中找到「繼承主要」存取等級 (或其任意組合)，相關記錄類型會繼承本身之主要記錄類型的角色設定以及存取設定。「繼承主要」存取等級設定可決定使用者可以對記錄執行的動作。如果 Oracle CRM On Demand 找到兩個或更多「繼承主要」存取等級，則判斷結果為存取等級的組合。如需有關「繼承主要」存取等級及其組合的詳細資訊，請參閱[關於相關記錄類型的存取等級](#) (頁數 156)。
 - 如果適用的存取等級集中找不到「繼承主要」存取等級 (或其任意組合)，此時如果相關記錄類型具有對應的主要記錄類型，則 Oracle CRM On Demand 的判斷結果為主要記錄類型和相關記錄類型之存取等級的交集。

例如，如果「機會」相關記錄類型的存取等級為「唯讀」而且其對應的「機會」主要記錄類型的存取等級為「讀取/編輯」，則兩者的存取等級交集為「唯讀」。

相關記錄類型所產生的所有存取等級的組合可決定使用者可以對該記錄類型的記錄執行的動作。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理](#) (頁數 146)
- [存取等級計算的範例](#) (頁數 165)
- [設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 174)

使用存取權資料檔清單頁面

在「存取權資料檔清單」頁面，您可以執行下表中的動作。

執行此工作	請遵循下列步驟
新增新的存取權資料檔	<p>在「存取權資料檔清單」頁面的標題列中按一下「新建」。隨即會開啟「存取權資料檔精靈」。</p> <p>如需有關使用「存取權資料檔精靈」的詳細資訊，請參閱設定存取權資料檔的程序 (頁數 174)。</p>
藉由複製現有存取權資料檔來新增新的存取權資料檔	<p>在存取權資料檔名稱旁的記錄層級功能表中按一下「複製」。隨即會開啟「存取權資料檔精靈」。</p> <p>如需有關使用「存取權資料檔精靈」的詳細資訊，請參閱設定存取權資料檔的程序 (頁數 174)。</p>
停用存取權資料檔	<p>選取存取權資料檔的「已停用」核取方塊。</p> <p>當您停用存取權資料檔時，該存取權資料檔即不可以和角色、團隊或工作簿建立任何新關聯。不過，停用的存取權資料檔仍會在之前關聯的角色、團隊或工作簿繼續發揮存取權資料檔的功能，直到您對角色、團隊或工作簿指派不同的存取權資料檔為止。</p>
選取語言以檢視存取權資料檔清單	<p>在「存取權資料檔清單」頁面的標題列，從「翻譯語言」欄位選取您檢視存取權資料檔清單時使用的語言。您可以在 Oracle CRM On Demand 中使用公司支援的任何語言檢視該清單。</p> <p>附註： 如果現有存取權資料檔沒有翻譯的存取權資料檔名稱，存取權資料檔將沒有翻譯名稱而且名稱顯示時會加上方括號。</p>

您可以使用「字母搜尋」來篩選存取權資料檔清單。如需有關「字母搜尋」的詳細資訊，請參閱篩選清單。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理](#) (頁數 146)

- [存取等級計算的範例](#) (頁數 165)
- [設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 174)

關於主要記錄類型的存取等級

您透過「存取權資料檔精靈」的步驟 2 設定存取等級來授予或撤銷主要記錄類型的存取權限。如需有關使用「存取權資料檔精靈」的詳細資訊，請參閱[設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 174)。

存取等級是記錄類型可授予的最低等級的權限。對於每個主要記錄類型，您要對透過一或多個存取權控制的元件（角色、報告階層、團隊和工作簿）來繼承此存取權資料檔的任何使用者指定存取權。例如，當使用者從機會清單向下探鑽機會時，允許使用者查看機會詳細資料和執行作業的存取權是由「存取權資料檔精靈」的步驟 2 中之「機會」主要記錄類型的存取等級控制。

本節中針對主要記錄類型之存取等級的說明，適用於各存取等級個別運作時的功能。使用者可以檢視的記錄以及使用者被允許可對記錄執行的作業，是由透過一或多個存取權資料檔且適用於記錄的一或多個存取等級所構成的組合控制。

透過特殊權限控制的記錄類型會出現在所有存取權資料檔中並具有預設設定的存取等級。對於主要記錄類型，預設設定為「唯讀」。您必須變更此預設設定，才能夠將各種記錄類型所需的存取等級提供給您的使用者。

每個主要記錄類型的存取等級可以設成下列其中一項：

- **唯讀。**「唯讀」存取等級可防止使用者對主要記錄執行編輯或刪除等的作業。
- **讀取/編輯。**「讀取/編輯」存取等級可允許使用者檢視和編輯主要記錄。
- **讀取/編輯/刪除。**「讀取/編輯/刪除」存取等級允許使用者檢視、編輯和刪除主要記錄。

附註：主要記錄類型之記錄的建立權限不是由「存取權資料檔精靈」步驟 2 中的設定控制。主要記錄類型之記錄的建立權限是由「角色管理精靈」步驟 2 中的設定控制。如需有關角色的詳細資訊，請參閱[角色管理](#) (頁數 177)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理](#) (頁數 146)
- [存取等級計算的範例](#) (頁數 165)
- [設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 174)

關於相關記錄類型的存取等級

您是在「存取權資料檔精靈」的步驟 2 中授予或撤銷相關記錄類型的存取權限。如需有關使用「存取權資料檔精靈」的詳細資訊，請參閱[設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 174)。

透過特殊權限控制的相關記錄類型出現在所有存取權資料檔中時，存取等級預設為設成「無法存取」。您必須變更此預設設定，才能夠將各種記錄類型所需的存取等級提供給您的使用者。

例如，「自訂物件 04」記錄類型是上階「機會」記錄類型上的相關記錄類型。在「完整」存取權資料檔，「自訂物件 04」相關記錄類型的存取等級預設為「無法存取」。結果，具有「完整」存取權資料檔之機會團隊的使用者無法查看以「自訂物件 04」相關記錄類型為依據的相關記錄類型。如果您要讓使用者查看機會記錄上的「自訂物件 04」記錄，您必須變更預設存取層次。

本主題說明下列：

- 記錄關係

■ 相關記錄類型的存取等級選項

記錄關係

上階記錄類型和其相關記錄類型（下階記錄）之間的關係會決定可用於指派給相關記錄類型的存取等級選項。

以下是關係類型和可用的存取等級選項：

- **一對多關係。**在一對多關係中，下階記錄的依據是主要記錄類型，而且一個上階記錄可以有多個下階記錄。例如，在「客戶相關資訊」頁面，「機會」是一個相關記錄類型而且具有名為「機會」的對應主要記錄類型。以下是可用於一對多關係的存取等級：

- 檢視
- 唯讀
- 無法存取
- 繼承主要

附註：「繼承主要」存取等級僅可用於某些一對多關係。

- **一對下階關係。**一對下階關係和一對多關係類似，即上階記錄可以有多個下階記錄。不過，在一對下階關係，下階記錄的根據是沒有對應主要記錄類型的記錄類型。「附件」、「附註」和「團隊」是一些沒有對應主要記錄類型的相關記錄類型的範例。

附註：這個規則有一個例外是機會上的聯絡人下階記錄之間的關係。雖然「聯絡人」記錄類型有對應主要記錄類型關係，但機會和聯絡人之間的關係卻是一對下階關係。使用者可以將現有聯絡人新增至機會或者從機會移除聯絡人。使用者無法從機會建立新的聯絡人。

以下是可用於一對下階關係的存取等級：

- 讀取/建立
- 讀取/建立/編輯
- 讀取/編輯
- 讀取/編輯/刪除
- 唯讀
- 無法存取
- 完整

- **一對唯讀關係。**「一對唯讀」關係和「一對子」關係類似。不過，如關係名稱所示，使用者無法編輯或建立一對唯讀關係中的子記錄。「稽核追蹤項目」是沒有對應主要記錄類型的相關記錄類型的範例。Oracle CRM On Demand 會建立「稽核追蹤項目」記錄類型。以下是可用於一對唯讀關係的存取等級：

- 唯讀
- 無法存取

- **多對多關係。**多對多關係是兩個主要記錄類型之間的關係，視您如何檢視關係而定，其中每個記錄類型的記錄可以是對方的上階或子項。例如，一個客戶可以有多個聯絡人。相反地，一個聯絡人也可以有多個客戶。以下是可用於多對多關係的存取等級：

- 讀取/建立

- 唯讀
- 檢視
- 無法存取
- 繼承主要
- 新增/繼承主要
- 新增/移除/繼承主要

附註：「新增/繼承主要」和「新增/移除/繼承主要」存取等級僅可用於選取的多對多關係。

相關記錄類型的存取等級選項

以下是相關記錄類型的存取等級選項的完整集合：

- **無法存取。**「無法存取」選項可用於所有相關記錄類型。可防止使用者檢視相關清單中的記錄。
- **唯讀。**「唯讀」存取等級可防止使用者編輯上階記錄上內嵌的相關記錄。
- **讀取/建立。**「讀取/建立」存取等級可用於一對下階記錄或屬於多對多關係的一部分的相關記錄類型。對於一對下階記錄，「讀取/建立」存取等級允許使用者建立新記錄或逐層往下檢視現有記錄以檢視詳細資料，但不允許使用者編輯或刪除記錄。對於多對多關係，「讀取/建立」存取等級允許使用者建立現有記錄的關聯以當做上階記錄的下階，但不允許使用者移除現有關聯。
- **讀取/建立/編輯。**「讀取/建立/編輯」存取等級可用於一對下階記錄的相關記錄類型。它允許使用者建立新記錄或逐層往下檢視現有記錄以檢視詳細資料，若有必要則還可編輯記錄。「讀取/建立/編輯」存取等級不允許使用者刪除下階記錄。
- **讀取/編輯。**「讀取/編輯」存取等級可用於所有關係，但不包括在一對唯讀關係中為唯讀的相關記錄。「讀取/編輯」存取等級允許使用者檢視和編輯相關記錄。
- **讀取/編輯/刪除。**「讀取/編輯/刪除」存取等級可用於下階記錄為一對下階關係的相關記錄類型。「讀取/編輯/刪除」存取等級允許使用者逐層往下檢視現有記錄以檢視記錄詳細資料、或者編輯記錄或刪除記錄。「讀取/編輯/刪除」存取等級不允許使用者建立新的下階記錄。
- **完整。**「完整」存取等級可用於沒有對應主要記錄類型的相關記錄類型。對於這種記錄類型，「完整」存取等級允許使用者建立、檢視、編輯和刪除記錄。
- **檢視。**「檢視」存取等級僅可用於一對多和多對多關係的相關記錄類型。有了「檢視」存取等級，相關記錄的行為如下：
 - 所有與上階記錄相關的下階記錄皆顯示在相關記錄清單中，忽略使用者自身是否經過授權來查看下階記錄。
 - 每個相關記錄是繼承自身主要記錄類型的存取等級，而非關係中之上階記錄類型的存取等級。例如，若存取等級設至「客戶」上階記錄類型上之相關「機會」記錄類型的「檢視」，則相關機會記錄的行為如下：
 - 所有與上階客戶記錄相關的機會皆顯示在相關記錄清單中，忽略使用者是否經過授權來查看機會記錄。
 - 每個機會記錄是從主要「機會」記錄類型，而非其上階「客戶」記錄類型來繼承存取等級。當使用者嘗試在相關機會記錄上逐層往下檢視，來查看更多記錄的詳細資料時，若機會記錄仍存在，且使用者獲得授權去查看該機會記錄的詳細資料，則此作業成功。若使用者未獲得授權來查看該機會記錄的詳細資料，使用者就會看到錯誤訊息。
- **繼承主要。**「繼承主要」存取等級僅可用於某些一對多和多對多相關記錄類型。有了「繼承主要」存取等級，相關記錄的行為如下：
 - 只有使用者獲得授權去檢視的相關下階記錄，才會顯示在相關記錄的清單中。
 - 每個相關記錄是繼承自身主要記錄類型的存取等級，而非關係中之上階記錄類型的存取等級。

例如，若存取等級設至「客戶」上階記錄類型上之相關「機會」記錄類型的「繼承主要」，則相關機會記錄的行為如下：

- 只有使用者獲得授權去檢視的那些相關機會記錄，才會顯示在相關記錄的清單中。
- 每個機會記錄是從主要「機會」記錄類型，而非其上階「客戶」記錄類型來繼承存取等級。使用者嘗試在相關機會記錄上逐層往下檢視，來查看更多記錄的詳細資料時，若因為使用者獲得授權去查看相關記錄清單中所有機會記錄的詳細資料而導致機會記錄仍然存在，則此作業一律會成功。

對於多對多關係，選取「繼承主要」存取等級表示使用者無法在兩個現有記錄之間新增或移除關係。不過，「繼承主要」存取等級還可以和「新增」存取權，或者和「新增」及「移除」存取權合併使用。

附註：如果在用於相關記錄類型的任何資料檔中找到「繼承主要」存取等級（或其任意組合），「繼承主要」設定會有較高的優先順序。例如，如果同時找到「繼承主要」和「檢視」存取等級，「繼承主要」存取等級會覆寫「檢視」存取等級。如果找到所有「繼承主要」、「唯讀」和「檢視」存取等級，則「繼承主要」存取權會覆寫「檢視」和「唯讀」存取等級。

- **新增/繼承主要。**「新增/繼承主要」存取等級可用於和上階具有多對多關係的相關記錄。「新增/繼承主要」存取等級的「繼承主要」元素的運作方式和「繼承主要」存取等級相同。不過，「新增/繼承主要」存取等級還允許使用者將現有相關記錄和上階記錄建立關聯。如果相關記錄新增成功，該記錄會繼承其主要記錄的存取等級。「新增/繼承主要」存取等級不允許使用者移除現有相關記錄。
- **新增/移除/繼承主要。**「新增/繼承主要」存取等級可用於和上階具有多對多關係的相關記錄。「新增/移除/繼承主要」存取等級的「繼承主要」元素的運作方式和「繼承主要」存取等級相同。不過，「新增/移除/繼承主要」存取等級還允許使用者將現有相關記錄和上階記錄建立關聯，或者移除（取消關聯）記錄之間的連結。當使用者移除相關記錄或取消其關聯時，該記錄不會被刪除，而是保留在資料庫中。如果相關記錄新增成功，該記錄會繼承其主要記錄的存取等級。

下表顯示可使用「繼承主要」存取層級的關係。此表格中的關係為一對多關係。

附註：如果您針對下表所標示的任何關係將目前的存取層級設為「檢視」，我們建議您將存取層級從「檢視」變更為「繼承主要」。

上階記錄類型	相關記錄類型
客戶	業務計劃
客戶	電訪
客戶	已完成的活動
客戶	自訂物件 04 及以上
客戶	財務帳戶：分行
客戶	財務帳戶：外部保管機構
客戶	財務帳戶
客戶	宗旨
客戶	未結活動
客戶	機會
客戶	計劃客戶
鑑定	鑑定要求
鑑定	所有自訂物件
活動	出席者拜訪

上階記錄類型	相關記錄類型
活動	自訂物件 04 及以上
活動	訊息回應
申請	活動
經紀人資料檔	所有自訂物件
業務計劃	鑑定要求
業務計劃	活動
業務計劃	業務計劃
業務計劃	認證要求
業務計劃	所有自訂物件
業務計劃	宗旨
業務計劃	計劃客戶
業務計劃	計劃聯絡人
業務計劃	計劃機會
宣傳活動	已完成的活動
宣傳活動	自訂物件 04 及以上
宣傳活動	財務帳戶
宣傳活動	未結活動
認證	認證要求
認證	所有自訂物件
理賠	活動
聯絡人	認證要求
聯絡人	課程登記
聯絡人	自訂物件 04 及以上
聯絡人	測驗登記
聯絡人	財務帳戶：帳戶持有人
聯絡人	財務帳戶
聯絡人	宗旨
聯絡人	計劃聯絡人

上階記錄類型	相關記錄類型
課程	課程登記
課程	所有自訂物件
自訂物件 01	自訂物件 04 及以上
自訂物件 01	財務帳戶
自訂物件 02	自訂物件 04 及以上
自訂物件 02	財務帳戶
自訂物件 03	自訂物件 04 及以上
自訂物件 03	財務帳戶
自訂物件 04 及以上	活動
自訂物件 04 及以上	所有自訂物件
自訂物件 04 及以上	財務帳戶
自訂物件 04 及以上	機會
交易備案	活動
交易備案	所有自訂物件
經銷商	已完成的活動
經銷商	自訂物件 04 及以上
經銷商	未結活動
經銷商	機會
測驗	所有自訂物件
測驗	測驗登記
財務帳戶	活動
財務帳戶	所有自訂物件
財務帳戶	財務帳戶
財務帳戶	機會
財務計劃	活動
財務計劃	機會
資金	活動
資金	自訂物件 04 及以上
資金	宗旨

上階記錄類型	相關記錄類型
資金要求	已完成的活動
資金要求	自訂物件 04 及以上
資金要求	未結活動
家庭	自訂物件 04 及以上
家庭	財務帳戶
存貨期間	所有自訂物件
潛在客戶	已完成的活動
潛在客戶	自訂物件 04 及以上
潛在客戶	未結活動
MDF 要求	活動
MDF 要求	所有自訂物件
醫護教育活動	業務計劃
醫護教育活動	已完成的活動
醫護教育活動	自訂物件 04 及以上
醫護教育活動	宗旨
醫護教育活動	未結活動
訊息傳送計劃	業務計劃
訊息傳送計劃	訊息回應
訊息傳送計劃	訊息傳送計劃項目
訊息傳送計劃項目	訊息回應
訊息傳送計劃項目	訊息傳送計劃項目關係
宗旨	鑑定要求
宗旨	活動
宗旨	認證要求
宗旨	課程登記
宗旨	所有自訂物件
宗旨	測驗登記
宗旨	宗旨
宗旨	機會

上階記錄類型	相關記錄類型
機會	已完成的活動
機會	自訂物件 04 及以上
機會	未結活動
機會	計劃機會
機會	附屬機會
訂單	所有自訂物件
訂單項目	所有自訂物件
合作夥伴	鑑定要求
合作夥伴	業務計劃
合作夥伴	已完成的活動
合作夥伴	課程登記
合作夥伴	自訂物件 04 及以上
合作夥伴	測驗登記
合作夥伴	未結活動
合作夥伴方案	自訂物件 04 及以上
合作夥伴方案	機會
期間	業務計劃
期間	宗旨
保單	活動
保單	所有自訂物件
保單	機會
投資組合	已完成的活動
投資組合	自訂物件 04 及以上
投資組合	財務帳戶
投資組合	未結活動
樣品批號	所有自訂物件
樣品交易	所有自訂物件
樣品交易	交易項目
服務要求	已完成的活動

上階記錄類型	相關記錄類型
服務要求	自訂物件 04 及以上
服務要求	未結活動
解決方案	自訂物件 04 及以上
解決方案	訊息傳送計劃項目關係
解決方案	訊息傳送計劃項目
特價要求	活動
特價要求	所有自訂物件
車輛	自訂物件 04 及以上

下表顯示可使用「繼承主要」存取層級以及其組合（「繼承主要」、「新增/繼承主要」和「新增/移除/繼承主要」）的關係。此表格中的關係為多對多關係。

附註：如果您目前針對下表所標示的任何多對多關係使用「讀取/建立」存取層級，我們建議您將「讀取/建立」存取層級變更為相關記錄類型上的其中一種「繼承主要」組合。

上階記錄類型	相關記錄類型
宣傳活動	機會
聯絡人	電訪
聯絡人	已完成的活動
聯絡人	未結活動
聯絡人	機會
自訂物件 01	已完成的活動
自訂物件 01	未結活動
自訂物件 01	機會
自訂物件 02	已完成的活動
自訂物件 02	未結活動
自訂物件 02	機會
自訂物件 03	已完成的活動
自訂物件 03	未結活動
自訂物件 03	機會

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理](#) (頁數 146)
- [存取等級計算的範例](#) (頁數 165)
- [設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 174)

存取等級計算的範例

按一下以下連結來查看 **Oracle CRM On Demand** 如何計算使用者存取權的某些範例：

- [範例 1：使用檢視存取等級](#) (頁數 165)
- [範例 2：使用繼承主要存取等級](#) (請參閱 "[範例 2：使用「繼承主要」存取等級](#)" 頁數 169)
- [範例 3：透過工作簿設定資料安全性](#) (頁數 172)

範例中的存取權限是根據一些使用者角色、存取權資料檔及其他存取控制元件的設定。每次經驗證的使用者與 **Oracle CRM On Demand** 互動時，它就會計算其存取權限。**Oracle CRM On Demand** 會從使用者角色，以及透過負責人存取權資料檔、預設存取權資料檔、回報階層、自訂工作簿成員資格、使用者委派與團隊成員資格的所有適用存取權資料檔 (這些也稱為 *存取控制元件*)，來決定存取權限。

附註：使用者可以是您公司的員工或者是合作夥伴組織的員工。使用者可以也可以是存取 **Oracle CRM On Demand** 的外部系統。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理](#) (頁數 146)
- [設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 174)

範例 1：使用檢視存取等級

本主題提供 **Oracle CRM On Demand** 如何計算使用者存取權的範例。

在此範例中，**Amanda Jacobsen** 具有「銷售業務代表」角色。**Amanda** 可以建立新客戶以及查看所有其他客戶記錄。**Amanda Jacobsen** 還可以建立機會，但只能查看自己擁有或被授權查看的機會。

下表顯示「銷售業務代表」角色的記錄類型設定。

主要記錄類型	是否有存取權	是否可以建立	是否可以讀取所有記錄
客戶	是	是	是
機會	是	是	否

「銷售業務代表」角色允許 **Amanda** 完全控制自己建立的客戶和機會，對於不是她擁有的記錄則提供有限的權限。「銷售業務代表」角色需要兩個存取權資料檔：負責人存取權資料檔和預設存取權資料檔。

下表顯示「銷售業務代表負責人存取權資料檔」的設定。

主要記錄類型	存取等級	相關記錄類型	存取等級
--------	------	--------	------

主要記錄類型	存取等級	相關記錄類型	存取等級
客戶	讀取/編輯/刪除	機會	檢視
機會	讀取/編輯/刪除	不適用	不適用

下表顯示「銷售業務代表預設存取權資料檔」的設定。

主要記錄類型	存取等級	相關記錄類型	存取等級
客戶	唯讀	機會	檢視
機會	唯讀	不適用	不適用

在這個計算存取權限的範例中，公司資料檔的「啟用上層團隊繼承」核取方塊假設為取消選取。如需有關「啟用上層團隊繼承」核取方塊的詳細資訊，請參閱[關於透過團隊繼承的存取權傳播](#)（頁數 149）。

在同一公司中，David Bloom 也具有「銷售業務代表」角色。David 和 Amanda 具有相同的存取權。

Amanda 是與客戶 1 連結的機會 X 的負責人。David 建立機會 Y，該機會也和客戶 1 連結。Amanda 不是機會團隊的成員。

當 Amanda 檢視公司的客戶清單時，由於她的角色允許查看所有客戶，因此可以看到所有客戶，包括不是她所負責的在內。下表顯示在 Amanda 按一下客戶 1 的客戶名稱以逐層往下檢視記錄時，可以看到的記錄。在這個範例中，僅顯示相關的欄位和資料欄。

客戶詳細資料：客戶 1		
客戶詳細資料		
客戶名稱：	客戶 1	
負責人：	Jonathan Hope	
機會		
機會名稱		負責人
機會 X		Amanda Jacobsen
機會 Y		David Bloom
客戶團隊		
姓氏	名字	客戶存取
Hope	Jonathan	負責人

範例 1 中的相關記錄可見度

在此範例中，為了判斷 Amanda 可以看到客戶哪些相關機會記錄，Oracle CRM On Demand 檢查 Amanda 的存取權限，如下所示：

1 Oracle CRM On Demand 會對此上層客戶記錄檢查機會相關記錄類型的所有適用的存取等級，如以下所示：

附註：如果從各種存取權控制的元件發現多個存取等級，則在計算存取權時全部會列入考量。

- 判斷 **Amanda** 是否是上層客戶的負責人。

在此範例中，答案為否。

- 判斷 **Amanda** 的角色是否允許她讀取所有客戶記錄。

在此範例中，答案為是。**Amanda** 的角色允許她讀取所有客戶記錄，因此 **Amanda** 可以查看該客戶。由於 **Amanda** 不是上層客戶的負責人，因此使用她的預設存取權資料檔。在 **Amanda** 的預設存取權資料檔中，機會相關記錄類型的存取等級是「檢視」。

- 判斷上層記錄是否在 **Amanda** 是其工作簿成員的工作簿中。

在此範例中，答案為否。

- 判斷 **Amanda** 是否為客戶團隊的成員。

在此範例中，答案為否。

- 判斷 **Amanda** 的下屬（直接或間接）中是否有客戶團隊的成員。

在此範例中，答案為否。

如果這個問題的答案為是（亦即，**Amanda** 有一或多個下屬是客戶團隊的成員），Oracle CRM On Demand 會針對那些每個下屬從適當存取權資料檔擷取機會相關記錄類型的存取等級。客戶之下屬的團隊成員資格的「客戶存取」欄位中指派的存取權資料檔將用於那種情況（不是「機會存取」欄位中指派的存取權資料檔）。

- 判斷 **Amanda** 是否具有透過委派的客戶記錄存取權。

在此範例中，答案為否。

2 Oracle CRM On Demand 接著執行下列：

- 判斷 **Amanda** 的角色是否允許她擁有機會記錄的基本存取權。

在此範例中，答案為是，因為使用者的角色中已經對「機會」記錄類型選取「是否有存取權」選項。

- 判斷 **Amanda** 的角色是否授予她機會記錄類型的權限。

在此範例中，由於機會不是透過權限控制，因此那些權限不會影響 **Amanda** 的存取權計算。

- 判斷計算中是否有任何存取權資料檔存取等級設成「繼承主要」或其某個組合。

在此範例中，答案為否。

3 Oracle CRM On Demand 接著檢查所有找到的存取等級並判斷哪一個是最寬鬆的等級。在本例中，找到的最寬鬆的存取等級是「檢視」。由於「繼承主要」存取等級不存在，因此包括使用者未被授權查看的部分在內，所有下層機會記錄都會顯示出來。

範例 1 中對相關記錄執行的動作

使用者嘗試對相關記錄執行動作時，Oracle CRM On Demand 必須判斷使用者是否具有該動作的適當存取權。在此範例中，**Amanda** 可以嘗試讀取記錄詳細資料、編輯記錄或刪除記錄。有兩種情況需要考量：

- 情況 1 是 **Amanda** 嘗試對機會 X 執行動作。
- 情況 2 是 **Amanda** 嘗試對機會 Y 執行動作。

情況 1: Amanda 嘗試對自己負責的機會 X 執行動作。

Oracle CRM On Demand 檢查 Amanda 的存取權，如下所示：

1 Oracle CRM On Demand 會對此上層客戶記錄檢查機會相關記錄類型的所有適用的存取等級，如下所示：

附註：如果從各種存取權控制的元件發現多個存取等級，則在計算存取權時全部會列入考量。

- 判斷 Amanda 是否是上層客戶的負責人。

在此範例中，答案為否。

- 判斷 Amanda 的角色是否允許她讀取所有機會記錄。

在此範例中，答案為否。儘管 Amanda 因為使用了她的預設存取權資料檔而可以查看上層客戶記錄，但她的預設存取權資料檔卻未用於機會記錄。

- 判斷機會記錄是否位於 Amanda 是其工作簿成員的工作簿中。

在此範例中，答案為否。

- 判斷 Amanda 是否為機會團隊的成員。

在此範例中，答案為是。Amanda 是機會的負責人，因此是機會團隊中的成員。在 Amanda 的預設存取權資料檔（「銷售業務代表預設存取權資料檔」）中，主要機會記錄類型的存取等級是「讀取/編輯/刪除」。

- 判斷 Amanda 的下屬（直接或間接）中是否有機會團隊的成員。

在此範例中，答案為否。

- 判斷 Amanda 是否具有透過委派的客戶記錄存取權。

在此範例中，答案為否。

2 Oracle CRM On Demand 接著執行下列：

- 判斷 Amanda 的角色是否允許她擁有機會記錄的基本存取權。

在此範例中，答案為是，因為 Amanda 的角色中已經對「機會」記錄類型選取「是否有存取權」選項。

- 判斷 Amanda 的角色是否授予她機會記錄類型的權限。

「機會」記錄類型不是由權限控制。因此，在此範例中，權限不會影響 Amanda 的存取權計算。

- 判斷計算中是否有任何存取權料檔存取等級設成「繼承主要」或其某個組合。

在此範例中，答案為否。

3 Oracle CRM On Demand 接著檢查所有找到的存取等級並判斷哪一個是最寬鬆的等級。在本例中，找到的最寬鬆的存取等級是「讀取/編輯/刪除」。

情況 2: Amanda 嘗試對 David Bloom 為負責人的機會 Y 執行動作。

Oracle CRM On Demand 檢查 Amanda 的存取權，如下所示：

1 Oracle CRM On Demand 會對此上層客戶記錄檢查機會相關記錄類型的所有適用的存取等級，如下所示：

附註：如果從各種存取權控制的元件發現多個存取等級，則在計算存取權時全部會列入考量。

- 判斷 Amanda 是否是上層客戶的負責人。

在此範例中，答案為否。

- 判斷 **Amanda** 的角色是否允許她讀取所有機會記錄。

在此範例中，答案為否。儘管 **Amanda** 因為使用了她的預設存取權資料檔而可以查看上層客戶記錄，但她的預設存取權資料檔卻未用於機會記錄。

- 判斷機會記錄是否位於 **Amanda** 是其工作簿成員的工作簿中。

在此範例中，答案為否。

- 判斷 **Amanda** 是否為機會團隊的成員。

在此範例中，答案為否。

- 判斷 **Amanda** 的下屬（直接或間接）中是否有機會團隊的成員。

在此範例中，答案為否。

- 判斷 **Amanda** 是否具有透過委派的客戶記錄存取權。

在此範例中，答案為否。

2 Oracle CRM On Demand 接著執行下列：

- 判斷 **Amanda** 的角色是否允許她擁有機會記錄的基本存取權。

在此範例中，答案為是，因為 **Amanda** 的角色中已經對「機會」記錄類型選取「是否有存取權」選項。

- 判斷 **Amanda** 的角色是否授予她機會記錄類型的權限。

「機會」記錄類型不是由權限控制，因此，在此範例中，權限不會影響 **Amanda** 的存取權計算。

- 判斷計算中是否有任何存取權料檔存取等級設成「繼承主要」或其某個組合。

在此範例中，答案為否。

3 Oracle CRM On Demand 接著檢查所有找到的存取等級並判斷哪個是最寬鬆的等級。在本例中，最終存取等級是「無法存取」。

相關主題

請參閱下列主題中的其他範例：

- [範例 2：使用繼承主要存取等級](#)（請參閱 "[範例 2：使用「繼承主要」存取等級](#)" 頁數 169）
- [範例 3：透過工作簿設定資料安全性](#)（頁數 172）

範例 2：使用「繼承主要」存取等級

本主題提供 Oracle CRM On Demand 如何計算使用者存取權的範例。

在此範例中，**Amanda Jacobsen** 是公司的「銷售業務代表」。**Amanda** 可以建立新客戶以及查看所有其他客戶記錄。**Amanda Jacobsen** 還可以建立機會，但只能查看自己擁有或被授權查看的機會。

下表顯示「銷售業務代表」角色的記錄類型設定。

主要記錄類型	是否有存取權	是否可以建立	是否可以讀取所有記錄
--------	--------	--------	------------

主要記錄類型	是否有存取權	是否可以建立	是否可以讀取所有記錄
客戶	是	是	是
機會	是	是	否

「銷售業務代表」角色允許 **Amanda** 完全控制自己建立的客戶和機會，對於不是她擁有的記錄則提供有限的權限。「銷售業務代表」角色需要兩個存取權資料檔：負責人存取權資料檔和預設存取權資料檔。

下表顯示「銷售業務代表負責人存取權資料檔」的設定。

主要記錄類型	存取等級	相關記錄類型	存取等級
客戶	讀取/編輯/刪除	機會	繼承主要
機會	讀取/編輯/刪除	不適用	不適用

下表顯示「銷售業務代表預設存取權資料檔」的設定。

主要記錄類型	存取等級	相關記錄類型	存取等級
客戶	唯讀	機會	繼承主要
機會	唯讀	不適用	不適用

在這個計算存取權限的範例中，公司資料檔的「啟用上層團隊繼承」核取方塊假設為取消選取。如需有關「啟用上層團隊繼承」核取方塊的詳細資訊，請參閱[關於透過團隊繼承的存取權傳播](#)（頁數 149）。

在同一公司中，**David Bloom** 也是「銷售業務代表」。**David** 和 **Amanda** 具有相同的存取權。

Amanda 是與客戶 1 連結的機會 X 的負責人。**David** 建立機會 Y，該機會也和客戶 1 連結。**Amanda** 不是機會團隊的成員。

當 **Amanda** 檢視公司的客戶清單時，由於她的角色允許查看所有客戶，因此可以看到所有客戶，包括不是她所負責的在內。下表顯示在 **Amanda** 按一下客戶 1 的客戶名稱以逐層往下檢視記錄時，可以看到的記錄。在這個範例中，僅顯示相關的欄位和資料欄。

客戶詳細資料：客戶 1		
客戶詳細資料		
客戶名稱：	客戶 1	
負責人：	Jonathan Hope	
機會		
機會名稱		負責人
機會 X		Amanda Jacobsen
客戶團隊		
姓氏	名字	客戶存取

客戶詳細資料：客戶 1

Hope	Jonathan	負責人
Bloom	David	成員

範例 2 中的相關記錄可見度

在此範例中，為了判斷 Amanda 可以看到客戶哪些相關機會記錄，Oracle CRM On Demand 檢查 Amanda 的存取權限，如以下所示：

1 Oracle CRM On Demand 會對此上層客戶記錄檢查機會相關記錄類型的所有適用的存取等級，如以下所示：

- 判斷 Amanda 是否是上層客戶的負責人。

在此範例中，答案為否。

- 判斷 Amanda 的角色是否允許她讀取所有客戶記錄。

在此範例中，答案為是。Amanda 的角色允許她讀取所有客戶記錄，因此 Amanda 可以查看該客戶。由於 Amanda 不是上層客戶的負責人，因此使用她的預設存取權資料檔。在 Amanda 的預設存取權資料檔中，機會相關記錄類型的存取等級是「繼承主要」。

- 判斷上層記錄是否在 Amanda 是其工作簿成員的工作簿中。

在此範例中，答案為否。

- 判斷 Amanda 是否為客戶團隊的成員。

在此範例中，答案為否。

- 判斷 Amanda 的下屬（直接或間接）中是否有客戶團隊的成員。

在此範例中，答案為否。

如果問題的答案為是（亦即，Amanda 有一或多個下屬是客戶團隊的成員），Oracle CRM On Demand 會針對那些每個下屬從適當存取權資料檔擷取機會相關記錄類型的存取等級。客戶之下屬的團隊成員資格的「客戶存取」欄位中指派的存取權資料檔將用於那種情況（不是「機會存取」欄位中指派的存取權資料檔）。

- 判斷 Amanda 是否具有透過委派的客戶記錄存取權。

在此範例中，答案為否。

2 Oracle CRM On Demand 接著執行下列：

- 判斷 Amanda 的角色是否允許她擁有機會記錄的基本存取權。

在此範例中，答案為是，因為 Amanda 的角色中已經對「機會」記錄類型選取「是否有存取權」選項。

- 判斷 Amanda 的角色是否授予她機會記錄類型的權限。

在此範例中，由於機會不是透過權限控制，因此那些權限不會影響 Amanda 的存取權計算。

- 判斷計算中是否有任何存取權資料檔存取等級設成「繼承主要」或其某個組合。

在此範例中，答案為是，因此 Oracle CRM On Demand 會顯示客戶的下列機會記錄：

- Amanda 是負責人的所有連結的機會記錄。
- 透過所有其他存取權控制的元件而 Amanda 被授權查看的所有連結的機會記錄。

Amanda 的角色不允許她查看自己不是負責人的機會，因此她無法查看 David Bloom 建立的機會。

範例 2 中對相關記錄執行的動作

在此範例中，當 Amanda 嘗試對機會 X 執行動作時，計算方式和存取權的結果都和範例 1：使用檢視存取等級（頁數 165）中的「情況 1」相同。最終的存取等級為「讀取/編輯/刪除」。

相關主題

請參閱下列主題中的其他範例：

- 範例 1：使用檢視存取等級（頁數 165）
- 範例 3：透過工作簿設定資料安全性（頁數 172）

範例 3：透過工作簿設定資料安全性

本主題提供 Oracle CRM On Demand 如何計算使用者存取權的範例。

在本範例中，某公司使用自訂工作簿來依銷售地區整理資料。本範例中使用兩個工作簿：South West 和 East。

South West 工作簿有三個成員：

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzman

South West 工作簿中的所有使用者對於自己的工作簿角色具有「唯讀」存取權資料檔。

East 工作簿有三個成員：

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

East 工作簿中的所有使用者對於自己的工作簿成員資格記錄具有「唯讀」存取權資料檔。

當某一個使用者建立客戶或機會記錄時，會有一個自動化（工作流程）程序將適當工作簿指派給記錄。該程序是依據記錄的銷售地區屬性來指派工作簿。

所有使用者都具有「銷售業務代表」角色。他們可以建立新的客戶和機會，也可以查看所在銷售地區的所有客戶和機會記錄，但不包括其他銷售地區的記錄。

下表顯示「銷售業務代表」角色的記錄類型設定。

主要記錄類型	是否有存取權	是否可以建立	是否可以讀取所有記錄
客戶	是	是	否
機會	是	是	否

所有使用者都可以完全控制他們自己建立的客戶和機會，對於不是自己負責的記錄則是擁有有限的權限。「銷售業務代表」角色需要兩個存取權資料檔：負責人存取權資料檔和預設存取權資料檔。

下表顯示「銷售業務代表負責人存取權資料檔」的設定。

主要記錄類型	存取等級	相關記錄類型	存取等級
客戶	讀取/編輯/刪除	機會	繼承主要
		工作簿	唯讀
機會	讀取/編輯/刪除	工作簿	唯讀

下表顯示「銷售業務代表預設存取權資料檔」的設定。

主要記錄類型	存取等級	相關記錄類型	存取等級
客戶	唯讀	機會	繼承主要
		工作簿	唯讀
機會	唯讀	工作簿	唯讀

附註：在支援工作簿的所有主要記錄類型，和「工作簿」相關記錄類型的關係是「一對一」關係。

在此範例中，假設公司資料檔中取消選取「啟用上層團隊繼承」核取方塊。如需有關「啟用上層團隊繼承」核取方塊的詳細資訊，請參閱[關於透過團隊繼承的存取權傳播](#)（頁數 149）。

當 Amanda Jacobsen 檢視公司的客戶清單時，她可以看到 South West 工作簿中以及自己是負責人的客戶。她無法查看其他任何客戶。

下表顯示在 Amanda 按一下客戶 1 的客戶名稱以逐層往下檢視記錄時，可看到的記錄。在這個範例中，僅顯示相關的欄位和資料欄。

客戶詳細資料：客戶 1		
客戶詳細資料		
客戶名稱：	客戶 1	
負責人：	Jonathan Hope	
機會		
機會名稱		負責人
機會 X		Amanda Jacobsen
機會 Y		David Bloom
客戶團隊		
姓氏	名字	客戶存取

客戶詳細資料：客戶 1

Hope	Jonathan	負責人
------	----------	-----

Amanda 可以查看兩個機會，因為那些機會位在在她是其中成員的 **South West** 工作簿中。**South West** 工作簿的所有其他成員都可以查看那些機會。

Jonathan Hope 是 **East** 工作簿的成員。Jonathan 登入 Oracle CRM On Demand 後也可以查看客戶 1，因為他是該客戶的負責人。不過，他無法查看與客戶 1 相關的任何機會，因為他不是負責人。這個安全性是由客戶之「機會」相關記錄類型的「繼承主要」存取等級所提供。

Rick Rogers 和 Raj Kumar 是 **East** 工作簿的成員，無法查看客戶 1、機會 X 或機會 Y 的記錄。他們無法查看該客戶是因為該客戶不在 **East** 工作簿中，以及他們的角色不允許他們查看自己不是負責人的客戶記錄。同樣地，他們無法查看機會 X 或機會 Y 是因為這些機會不在 **East** 工作簿中，以及他們的角色不允許他們查看自己不是負責人的機會。

Amanda 無法修改 David Bloom 所負責的機會 Y。原因如下：

- Amanda 不是客戶的負責人，因此未使用她的負責人存取權資料檔。
- Amanda 的角色不允許她存取她不是負責人的機會記錄，因此未使用她的預設存取權資料檔。
- 此時唯一有效的存取權資料檔是 Amanda 透過本身是 **South West** 工作簿的成員資格而取得的「唯讀」存取權資料檔。

因此，Amanda 對機會 Y 的存取等級為「唯讀」。

相關主題

請參閱下列主題中的其他範例：

- [範例 1：使用檢視存取等級](#) (頁數 165)
- [範例 2：使用繼承主要存取等級](#) (請參閱 "[範例 2：使用「繼承主要」存取等級](#)" 頁數 169)

設定存取權資料檔的程序

此主題說明如何設定存取權資料檔。

附註：Oracle CRM On Demand 產生存取權資料檔所有變更的稽核記錄。若您的使用者角色包含「存取主要稽核追蹤」與「管理組態稽核權限」，則您可以檢視存取權資料檔的變更稽核追蹤。如需有關檢視稽核追蹤的詳細資訊，請參閱[檢閱稽核追蹤組態變更](#) (頁數 40)。

在您開始之前。若要在公司檢視、建立或修訂存取權資料檔，您的角色必須包括「管理使用者和存取權」權限。

若要設定存取權資料檔，請執行下列任務：

- 1 [新增存取權資料檔](#) (頁數 174)。
- 2 [指定主要記錄類型的存取權等級](#) (請參閱 "[指定主要記錄類型的存取等級](#)" 頁數 176)。
- 3 [指定相關記錄類型的存取權等級](#) (請參閱 "[指定相關記錄類型的存取等級](#)" 頁數 176)。

對於提供有關存取權資料檔之其他資訊的主題連結，請參閱[存取權資料檔的相關主題](#) (頁數 177)。

新增存取權資料檔

您可以執行下列作業來新增存取權資料檔：

- 建立新資料檔
- 複製現有的資料檔與編輯其存取權層級

下列程序描述如何新增存取權資料檔。

新增存取權資料檔

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3 在「存取權資料檔管理」區段中，按一下「存取權資料檔」連結。
- 4 在「存取權資料檔清單」中，進行下列其中一項動作：
 - 若要依據現有資料檔建立新的資料檔，請對您要複製的資料檔按一下「複製」。
 - 如果要建立的新資料檔不是以現有資料檔為根據，請按一下標題列中的「新增」。

「存取權資料檔精靈」會開啟，逐步引導您完成此程序。
- 5 在「存取權資料檔精靈」的步驟 1 中，提供名稱和說明，並視需要設定其餘欄位。下表說明其餘欄位。

欄位	說明
註記翻譯需求	<p>「註記翻譯需求」核取方塊只有在下列兩種情況下才會生效：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 正在變更現有存取權資料檔的名稱 ■ 現有存取權資料檔名稱已經翻譯成一或多種其他語言 <p>在這些情況下，您可以使用「註記翻譯需求」核取方塊來指示是否以新名稱取代已翻譯的存取權資料檔名稱或者保持不變。視「註記翻譯需求」核取方塊的設定而定，存取權資料檔名稱可能顯示如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 如果您選取「註記翻譯需求」核取方塊，則新名稱會以其輸入時的語言顯示，而和檢視存取權資料檔清單時使用的語言無關。當您以輸入新名稱時的語言檢視存取權資料檔清單時，名稱會以預設字型顯示。不過，當您以其他任何語言檢視存取權資料檔清單時，名稱會以藍色字型顯示在方括號中。 ■ 如果您未選取「註記翻譯需求」核取方塊，則新名稱會以輸入新名稱時使用的語言顯示。不過，當您以其他任何語言檢視存取權資料檔清單時，仍會顯示原始已翻譯的存取權資料檔名稱。 <p>「註記翻譯需求」核取方塊對於新增新的存取權資料檔沒有任何影響。當您新增新的存取權資料檔時，存取權資料檔清單會自動以所有語言顯示新名稱。當您以輸入新名稱時的語言檢視存取權資料檔清單時，將會以預設字型顯示新存取權資料檔的名稱。當您以其他任何語言檢視存取權資料檔清單時，新存取權資料檔的名稱會以藍色字型顯示在方括號中。</p>
可授予團隊成員	若要讓存取權資料檔可以指派給團隊成員，請選取這個核取方塊。

欄位	說明
可授予工作簿使用者	若要让存取權資料檔可以指派給工作簿使用者，請選取這個核取方塊。如需相關資訊，請參閱 建立工作簿的存取權資料檔 （請參閱 " 建立工作簿的存取權資料檔 " 頁數 214）。
已停用	如果您選取這個核取方塊，則存取權資料檔將會被停用。存取權資料檔被停用後即不可用於和角色、團隊或工作簿建立新的關聯。不過，停用的存取權資料檔仍會在之前關聯的角色、團隊或工作簿繼續發揮存取權資料檔的功能，直到您對角色、團隊或工作簿指派不同的存取權資料檔為止。

附註：依預設，「可授予團隊成員」和「可授予工作簿使用者」核取方塊在預先定義的「編輯」、「完整」和「唯讀」存取權資料檔上為已選取。因此，當使用者新增其他使用者至團隊或工作簿時，出現在「新增使用者」或「編輯使用者」對話方塊中之存取權資料檔的選擇清單會包含這些預先定義的存取權資料檔。如果您要防止使用者將這三個存取權資料檔的任一個指派給工作簿中的使用者或團隊中的使用者工作簿，請取消選取與該存取權資料檔對應的適當核取方塊。

指定主要記錄類型的存取等級

若要指定主要記錄類型的存取等級，請完成下列程序中的步驟。

指定主要記錄類型的存取等級

- 1 在「存取權資料檔精靈」的步驟 2 中，選取每個主要記錄類型的存取等級。選項包括：

- 唯讀
- 讀取/編輯
- 讀取/編輯/刪除

如需關於主要記錄類型的存取等級詳細資訊，請參閱[關於主要記錄類型的存取等級](#)（頁數 156）。

- 2 如果您要指定主要記錄類型之相關記錄類型的存取等級，按一下主要記錄類型的「相關資訊」連結。否則，按一下「完成」儲存您的變更。

大部分的記錄類型都具有「相關資訊」連結。相關資訊會在記錄的「詳細資料」頁面上顯示成連結記錄。如需指定相關記錄類型之存取等級的詳細資訊，請參閱[指定相關記錄類型的存取等級](#)（頁數 176）。

指定相關記錄類型的存取等級

若要指定相關記錄類型的存取等級，請完成下列程序中的步驟。

指定相關記錄類型的存取等級

- 1 在「存取權資料檔精靈」的步驟 2 中，按一下您要指定一或多個相關記錄類型之存取等級的主要記錄類型的「相關資訊」連結。
- 2 為每個相關資訊記錄類型選取適當的存取等級。

存取等級選項的選擇清單會顯示在每個相關記錄類型的存取等級欄位中，且是由相關記錄類型與其上層記錄類型的關係決定。視您在這個欄位與「角色管理精靈」中設定的存取等級而定，您可以授予或撤銷使用者建立、更新或檢視該記錄類型之記錄的權限。

如需有關相關記錄類型的存取等級詳細資訊，請參閱[關於相關記錄類型的存取等級](#) (頁數 156)。

附註：若要建立新機會，「機會」記錄類型上的「收益」相關記錄類型必須設成「完整」。

如需有關轉換潛在客戶時所需的存取權資料檔設定詳細資訊，請參閱轉換潛在客戶時的存取權資料檔與角色設定。如需有關轉換交易備案時所需的存取權資料檔設定詳細資訊，請參閱轉換交易備案時的存取權資料檔與角色設定。

- 3 當您完成主要記錄類型之相關記錄類型的存取等級設定時，請按一下「上一頁」來返回至精靈步驟 2 的主要頁面。
- 4 對您要指定一或多個相關記錄類型之存取等級的每個主要記錄類型，重複此程序的步驟 1 至 3。
- 5 當您完成所有主要記錄類型與相關記錄類型的存取等級設定時，請按一下「完成」來儲存設定。

存取權資料檔的相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理](#) (頁數 146)
- [關於角色中的存取權資料檔](#) (頁數 147)
- [關於團隊、群組與工作簿中的存取權資料檔](#) (頁數 148)
- [關於透過團隊繼承的存取權傳播](#) (頁數 149)
- [如何決定用來顯示主要記錄類型之記錄的存取權](#) (頁數 150)
- [如何決定用來使用主要記錄類型之記錄的存取權](#) (頁數 151)
- [如何決定用來顯示相關記錄類型之記錄的存取權](#) (請參閱 "[如何決定顯示相關記錄類型記錄的存取權](#)" 頁數 152)
- [如何決定用來使用相關記錄類型之記錄的存取權](#) (請參閱 "[如何決定使用相關記錄類型記錄的存取權](#)" 頁數 154)
- [使用存取權資料檔清單頁面](#) (頁數 155)
- [存取等級計算的範例](#) (頁數 165)

角色管理

在 Oracle CRM On Demand，您是在「角色清單」頁面以及「角色管理精靈」中管理角色。您可以從出現於 Oracle CRM On Demand 的每個頁面中的全域「管理」連結來存取「角色清單」頁面和「角色管理精靈」。

在 Oracle CRM On Demand 中，角色類似於使用者在組織中執行的業務功能，例如銷售主管功能或服務經理功能。在組織內，您的業務功能會提供您的業務功能所需的專用權限和許可權。同樣地，在 Oracle CRM On Demand 的內容中，角色在各個業務功能中會有所差別，這是透過在 Oracle CRM On Demand 中定義使用者具有使用權限的功能、提供給使用者使用受保護資訊時所需的權限集合，以及顯示資訊的使用者介面設定。

附註：使用者可以是員工或者是合作夥伴組織的員工。使用者可以也可以是存取 Oracle CRM On Demand 的外部系統。

角色定義的參數包括下列：

- 權限
- 記錄類型存取權
- 角色的存取權資料檔

■ 使用者介面設定，其中包括下列：

- 頁標設定
- 頁面配置
- 搜尋配置
- 首頁頁面配置

每個使用者都有一個指派的角色。同一個角色可以指派給多個使用者。角色沒有階層。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [設定角色的準則](#) (頁數 178)
- [使用角色清單頁面](#) (請參閱 "[使用「角色清單」頁面](#)" 頁數 179)
- [關於角色中的記錄類型存取權](#) (頁數 180)
- [關於角色中的存取權資料檔](#) (頁數 147)
- [關於角色中的權限](#) (頁數 181)
- [新增角色](#) (頁數 182)

設定角色的準則

Oracle CRM On Demand 提供一組設定公司角色時可用來當做起點的預建角色。「使用者和角色設定範本」包含預建角色的相關資訊，並列出它們的記錄存取權、權限和預設頁標存取權。如需定義「使用者和角色設定」範本的相關資訊，請參閱[在設定時使用管理員範本](#) (頁數 13)。

舉例您可在 Oracle CRM On Demand 中設定的角色類型，您的公司可能需要兩種不同的銷售力：「安裝基礎客戶管理」銷售力和「新業務」銷售力。「安裝基礎客戶管理」銷售力中的現場銷售代表會追蹤與其客戶部署相關的客戶資訊。「新業務」銷售力中的現場銷售代表會追蹤描述其準客戶採購要求的客戶資訊。雖然這兩種工作責任很類似，但是支援他們每日進度最切合的資訊類型並不同。在這個範例中，您可設定兩種角色：

- 安裝基礎現場銷售代表角色
- 新業務現場銷售代表角色

您可根據預建「現場銷售業務代表」角色來建立這些角色，

您可依需要繼續變更與新增角色定義，例如，組織性變更或併購其他公司的結果。如果您公司的組織性結構變更，則一或多個員工的業務功能也可能變更。如果您的公司併購其他公司，您可能必須吸收其他員工做為 Oracle CRM On Demand 中的其他員工。

設定角色時，請依照這些準則執行：

- 決定每個員工或員工群組使用 Oracle CRM On Demand 的方式。
 - 檢查員工的工作功能以決定以下內容：
 - 員工必須完成的任務，和必須存取的記錄
 - 員工對各種記錄類型所需要的存取權

- 是否有任何記錄或頁標應該是員工絕對不能存取的

下表顯示某些存取類型的範例：

存取權類型	範例
功能存取權	「內部銷售代表」角色提供「潛在客戶詳細資料」頁面上「轉換」按鈕的存取權。
記錄存取權	「主管」角色提供所有商機記錄的編輯存取權，負責人是誰沒有影響。
頁標存取權	依照預設，具有「銷售與行銷經理」角色的使用者可存取「客戶」與「商機」頁標，但無法存取「服務要求」與「解決方案」頁標。

- 檢閱每個預建角色的特性來決定這些角色是否符合員工的需要。

預建角色的名稱不必然要符合您公司的職稱。您必須符合角色的工作功能和任務，而非職稱。

- 將您的角色設定如下：

- 如果預建角色與您希望用於員工群組者相近，請複製預建角色來新建角色，重新命名複本，然後編輯複本以符合您的需求。
- 如果沒有接近您需要的預建角色，請新增角色以符合您的需求。

提示：使用「使用者和角色設定範本」，協助您記下員工群組的需求。然後當您在 **Oracle CRM On Demand** 中建立或編輯角色時，參閱已完成的範本。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [角色管理](#) (頁數 177)
- [使用角色清單頁面](#) (請參閱 "[使用「角色清單」頁面](#)" 頁數 179)
- [關於角色中的記錄類型存取權](#) (頁數 180)
- [關於角色中的存取權資料檔](#) (頁數 147)
- [關於角色中的權限](#) (頁數 181)
- [新增角色](#) (頁數 182)

使用「角色清單」頁面

在「角色清單」頁面，您可以執行下表中的動作。

若要執行此工作	請遵循這些步驟
新增新角色	<p>在「角色清單」頁面的標題列中按一下「新建角色」。「角色管理精靈」將會開啟。</p> <p>如需有關使用「角色管理精靈」的詳細資訊，請參閱新增角色 (頁數 182)。</p>
藉由複製現有角色來新	在角色名稱旁的記錄層級的功能表中選取「複製」。「角色管理精靈」將

若要執行此工作	請遵循這些步驟
增新角色	<p>會開啟。</p> <p>如需有關使用「角色管理精靈」的詳細資訊，請參閱新增角色（頁數 182）。</p>
刪除角色	<p>在角色名稱旁的記錄層級的功能表選取「刪除」，接著確認您要刪除該角色。</p> <p>附註：您無法刪除「管理員」角色。</p> <p>當您刪除角色時，被指派該角色的所有使用者會繼續擁有該角色，直到您對他們指派不同角色為止。不過，您刪除角色後，將無法再將該角色指派給任何使用者。</p>
選取語言以檢視角色清單	<p>在「角色清單」頁面的標題列中，從「翻譯語言」欄位選取您檢視角色清單時使用的語言。您可以在 Oracle CRM On Demand 中使用公司支援的任何語言檢視該清單。</p> <p>附註：如果現有角色沒有翻譯的角色名稱，角色將沒有翻譯名稱而且名稱顯示時會加上方括號。</p>

您可以使用「字母搜尋」來篩選角色清單。如需有關「字母搜尋」的詳細資訊，請參閱篩選清單。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [角色管理](#)（頁數 177）
- [設定角色的準則](#)（頁數 178）
- [關於角色中的記錄類型存取權](#)（頁數 180）
- [關於角色中的存取權資料檔](#)（頁數 147）
- [關於角色中的權限](#)（頁數 181）
- [新增角色](#)（頁數 182）

關於角色中的記錄類型存取權

您要在「角色管理精靈」的步驟 2 中控制角色的主要記錄類型的存取權。如需有關新增角色的詳細資訊，請參閱[新增角色](#)（頁數 182）。

主要記錄類型是可以當做獨立記錄類型使用的記錄類型。在 **Oracle CRM On Demand** 中，大部分（不是全部）主要記錄類型都可以當做頁標。不過，有些主要記錄類型不可以當做頁標。例如，「工作簿」記錄類型是主要記錄類型（亦即，工作簿記錄可以建立為獨立的記錄）。不過，「工作簿」記錄類型卻不可以當做頁標。不是主要記錄類型的記錄類型不可以當做頁標。

除了某些例外之外，「角色管理精靈」的步驟 2 中會列出符合下列標準的主要記錄類型：

- 您的公司取得授權使用的記錄類型。
- 您的角色具有適當權限可存取該記錄類型。

僅用於管理目的的記錄類型屬例外，例如公司資料檔、使用者記錄、工作流程規則等等。這些記錄類型僅能透過特殊權限來存取。

對於精靈的步驟 2 列出的每個主要記錄類型，角色的記錄類型存取權是透過三個設定來控制：

- **是否有存取權？** 當角色的主要記錄類型已經在「角色管理精靈」的步驟 2 選取「是否有存取權？」核取方塊時，具有該角色的使用者可以存取該記錄類型的記錄。如果角色取消選取記錄類型的「是否有存取權」核取方塊，具有該角色的使用者以任何形式存取該記錄類型都會被拒絕。例如，如果某角色的「客戶」記錄類型取消選取「是否有存取權」核取方塊，具有該角色的使用者以任何形式存取該「客戶」記錄類型，包括相關的小程式、搜尋功能和其他形式存取「客戶」記錄類型，都會被拒絕。接著會發生下列：
 - 如果沒有「客戶」記錄類型存取權的使用者嘗試將機會和客戶記錄建立關聯，作業會失敗。
 - 如果沒有「客戶」記錄類型存取權的使用者看到和客戶連結的機會，使用者無法檢視連結之客戶記錄的任何詳細資料。

附註：拒絕記錄類型的存取權（不是透過在「角色管理精靈」中對該記錄類型選取「是否有存取權」核取方塊）會導致使用者失去建立其他記錄類型之記錄的能力。例如，如果您拒絕使用者依據其他記錄類型建立記錄時必須存取之記錄類型的存取權，您會導致具有該角色的使用者失去建立該記錄的能力。

- **是否可以建立？** 當角色的記錄類型已經在「角色管理精靈」的步驟 2 中選取「是否可以建立？」核取方塊時，具有該角色的使用者將可以建立該記錄類型的記錄。

如果對主要記錄類型取消選取「是否可以建立」核取方塊，具有該角色的使用者將沒有能力建立該主要記錄類型的記錄。

附註：主要記錄類型之記錄的建立權限是由這個設定控制。它不是由存取權資料檔控制。存取權資料檔控制現有資料的存取，因此主要記錄必須先存在，存取權資料檔才能夠控制那些記錄的存取。

- **是否可以讀取所有記錄？** 當角色的主要記錄類型在「角色管理精靈」的步驟 2 中已選取「是否可以讀取所有記錄？」核取方塊時，具有該角色的使用者可以查看該記錄類型的所有記錄。如果主要記錄類型取消選取「是否可以讀取所有記錄」核取方塊，一般情況下，只有在已經被授權查看記錄時，具有該角色的使用者才能夠查看該記錄類型的記錄。其他存取權控制元件可以影響記錄的可見度，例如工作簿、團隊、群組及管理階層。使用者可以透過那些存取權控制的元件來取得自己未擁有的記錄可見度。不過，如果沒有其他存取權控制的元件將可見度權限授予記錄，同時「是否可以讀取所有記錄」核取方塊已取消選取，則使用者只能查看自己擁有的記錄。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [角色管理](#) (頁數 177)
- [設定角色的準則](#) (頁數 178)
- [使用角色清單頁面](#) (請參閱 "[使用「角色清單」頁面](#)" 頁數 179)
- [關於角色中的存取權資料檔](#) (頁數 147)
- [關於角色中的權限](#) (頁數 181)
- [新增角色](#) (頁數 182)

關於角色中的權限

您是在「角色管理精靈」的步驟 4 授予或撤銷角色的權限。如需有關新增角色的詳細資訊，請參閱[新增角色](#) (頁數 182)。

權限可控制您的公司取得使用授權的 Oracle CRM On Demand 功能。當您的公司首次設定使用 Oracle CRM On Demand 時，「管理員」角色會被授予所有取得使用授權之功能的權限。使用者每次和 Oracle CRM On Demand 互動時，Oracle CRM On Demand 會檢閱指派給該使用者之角色的權限集合，以判斷使用者是否具備足夠的權限以執行某些功能以及存取某些資料類型。如果某個權限之前曾經授予某個角色但之後又撤銷，具有該角色的任何使用者都將失去使用該功能的能力。當權限被撤銷時，使用者適當保存的任何現有資料和組態資訊並不會遺失。

在「角色管理精靈」，權限以各種分類來組織。每個分類代表構成 Oracle CRM On Demand 中之功能片段的權限群組。例如，*管理：使用者和存取權控制*的權限分類可控制「使用者管理和存取控制」的所有功能區域。

每個權限和權限分類內的個別功能區域相關。如果具有該角色的使用者希望建立、更新、編輯和刪除自訂工作簿和子工作簿以及管理關聯的成員，則必須要有「管理工作簿」權限。每個權限還會揭露功能特有的控制欄位和其他功能。若要判斷需要哪些功能才能夠允許使用者使用某功能，請參閱線上說明。

附註：將權限授予角色並不足以將使用者使用功能時所需的所有存取權授予使用者。當您授予權限時，功能所需的必要記錄類型及功能詳細資料便會揭露在角色中。例如，當「管理工作簿」權限指派給角色時，具有該角色的使用者可以在「角色管理精靈」的步驟 2 以及「存取權資料檔精靈」中看到「工作簿」記錄類型。不過，若要將必要權限提供給使用者以使用工作簿記錄，您還必須針對使用者的角色在「角色管理精靈」的步驟 2（「記錄類型存取權」）以及在角色的存取權資料檔中設定必要的存取等級。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [角色管理](#) (頁數 177)
- [設定角色的準則](#) (頁數 178)
- [使用角色清單頁面](#) (請參閱 "[使用「角色清單」頁面](#)" 頁數 179)
- [關於角色中的記錄類型存取權](#) (頁數 180)
- [關於角色中的存取權資料檔](#) (頁數 147)
- [新增角色](#) (頁數 182)

新增角色

您可執行下列作業來新增角色至 Oracle CRM On Demand：

- 建立新角色
- 複製現有角色，重新命名複本，然後編輯複本的權限和存取權

如果您想要有相似角色，但希望使用者看到不同的頁面配置，則複製角色很實用。例如，您的北美和 EMEA 主管可能想以不同方式檢視機會資訊，要求每一組使用者有不同的欄位和頁面配置。若要設定此設定，請根據預設的「主管」角色建立兩個角色：*主管 - 美國*和*主管 - EMEA*。當您複製「主管」角色時，新角色會保有原始角色的存取權限，您僅須變更頁面配置，就能讓您授予新角色的使用者看到與他們工作相關的檢視。

附註：您必須建立想與角色關聯的頁面配置。如需建立頁面配置的資訊，請參閱[記錄類型應用程式自訂頁面](#) (頁數 55)。

提示：請考慮為每一種角色設定測試使用者，然後啟動測試使用者，確定組態設定完全正確無誤。尚未完成存取權限、角色配置、報告和資料共享階層架構、工作流程規則，以及其他業務程序自訂化等所有的使用者設定活動前，勿啟動其他使用者。測試完成後，請停用測試使用者。

在您開始之前。請執行下列作業：

- 確定您的角色具備「管理使用者和存取權」權限。
- 閱讀設定角色的準則，請參閱[設定角色的準則](#) (頁數 178)。

附註：Oracle CRM On Demand 產生角色所有變更的稽核記錄。若您的使用者角色包含「存取主要稽核追蹤」與「管理組態稽核權限」，則您可以檢視角色的變更稽核追蹤。如需有關檢視稽核追蹤的詳細資訊，請參閱[檢閱稽核追蹤組態變更](#) (頁數 40)。

以下程序描述如何新增角色。

加入角色

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」。
- 3 在「角色管理」區段中，按一下「角色管理」。
- 4 在「角色清單」頁面的「轉譯語言」欄位中，選擇您的主要語言。
- 5 執行下列其中一項作業：
 - 若要複製現有角色來建立新角色，請在想複製的角色上按一下「複製」。
 - 如果要建立的新角色不是以現有角色為根據，請按一下頁面標題列中的「新角色」。

會出現「角色管理」精靈，引導您進程序。「角色管理精靈」中的每一步會控制角色的某些設定。所有的角色設定會共同決定具有該角色之使用者的存取權限。

- 6 在「步驟 1 角色資訊」中，提供名稱與說明，並視需要完成其餘欄位。下表說明其餘欄位。

欄位	說明
註記翻譯需求	<p>「註記翻譯需求」核取方塊只有在下列兩種情況下才會生效：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 正在變更現有角色的名稱 ■ 現有角色名稱已經轉譯成一種或多種其他語言 <p>在這些情況下，您可以使用「註記轉譯需求」核取方塊來指示是否以新名稱取代已轉譯的角色名稱，或者保持不變。視「註記轉譯需求」核取方塊的設定而定，角色名稱可能顯示如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 如果您選取「註記轉譯需求」核取方塊，新名稱會以其輸入時的語言顯示，而和檢視角色清單時使用的語言無關。當您以輸入新名稱時的語言檢視角色清單時，名稱會以黑色字型顯示。不過，當您以其他任何語言檢視角色時，名稱會以藍色字型顯示在方括號中。 ■ 如果您未選取「註記轉譯需求」核取方塊，檢視角色清單時，新名稱會以輸入新名稱時使用的語言顯示。不過，當您以其他任何語言檢視角色清單時，仍會顯示原始已轉譯的角色名稱。 <p>「註記轉譯需求」核取方塊對於新增角色沒有任何影響。當您新增角色時，角色清單會自動以所有語言顯示新名稱。當您以輸入新名稱時的語言檢視角色清單時，將會以黑色字型顯示新角色的名稱。當您以其他任何語言檢視角色清單時，新角色的名稱會以藍色字型顯示在方括號中。</p>
預設銷售流程	<p>(選擇性) 若要針對被指派這個角色之使用者所建立的新機會設定預設銷售流程，請在「預設銷售流程」欄位中選擇選項。</p> <p>如需有關這個選項的詳細資訊，請參閱設定銷售流程、分類及指導 (頁數 298)。</p>
佈景主題名稱	<p>(選擇性) 若要為角色設定預設佈景主題，請在「佈景主題名稱」欄位中選擇佈</p>

欄位	說明
	<p>景主題。</p> <p>如需建立佈景主題的詳細資訊，請參閱建立新佈景主題 (頁數 110)。</p>
動作列配置	根據預設，所有角色的動作列會使用標準配置。您也可以針對角色指定不同的動作列配置。
相關資訊格式	<p>(選擇性) 若要在記錄「詳細資料」頁面設定相關資訊區段的預設格式，請選擇「清單」或「頁標」。</p> <p>此設定決定，記錄「詳細資料」頁面上的相關資訊區段是否顯示為清單或頁標。此設定也可設在每位使用者的記錄上，而包含角色的「個人化相關資訊顯示格式」權限的使用者，可在其個人資料檔中設定「相關資訊格式」選項。若使用者記錄中的「相關資訊格式」選項為空白，則使用使用者角色的預設設定；而若使用者角色的「相關資訊格式」選項為空白，則使用公司的預設設定。</p>
潛在客戶轉換配置	<p>(選擇性) 若要針對指派這個角色的使用者設定潛在客戶轉換配置 (適用於「轉換潛在客戶」頁面)，請在「潛在客戶轉換配置」欄位中選擇配置。</p> <p>如果您未選擇角色的配置，則該角色會使用公司的預設配置。如需建立潛在客戶轉換配置的詳細資訊，請參閱建立潛在客戶轉換配置 (頁數 290)。</p>

- 1 在「步驟 2 記錄類型存取權」中，針對每個記錄類型，勾選希望授予角色的各存取等級。

每種記錄類型都可選取下列一或多種存取等級：

- 是否有存取權
- 是否可以建立
- 是否可以讀取所有記錄

如需這些存取等級的詳細資訊，請參閱[關於角色中的記錄類型存取權](#) (頁數 180)。

注意：拒絕記錄類型的存取權（在「角色管理精靈」中不勾選該記錄類型的「是否有存取權」核取方塊）會導致使用者無法建立其他記錄類型的記錄。例如，如果您拒絕使用者依據其他記錄類型建立記錄時必須存取之記錄類型的存取權，您會導致具有該角色的使用者失去建立該記錄的能力。

附註：若要轉換潛在客戶或交易備案，使用者必須對某些記錄類型具備適當存取等級設定。如需轉換潛在客戶之必要存取等級的詳細資訊，請參閱用於轉換潛在客戶的存取權資料檔和角色設定。如需轉換交易備案所需的存取等級詳細資訊，請參閱用於轉換交易備案的存取權資料檔和角色設定。

提示：若您要變更角色的存取等級，指派角色的使用者必須在您儲存變更後登出並再次登入，角色變更才會生效。

- 2 在步驟 3：「存取權資料檔」中，選擇要指派給這個角色的存取權資料檔。

如需角色中存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[關於角色中的存取權資料檔](#) (頁數 147)。

- 3 在「步驟 4：權限」中，為每個想授與角色的權限選取「指派」核取方塊，或為任何想從角色中撤銷的權限取消選取「指派」核取方塊。

權限會依照類別以字母順序排列。

注意：在某些情況下，若取消選取「管理員」角色權限的「指派」核取方塊，則會從 Oracle CRM On Demand 中移除權限，且公司管理員無法將權限授與任何其他角色。若發生這個問題，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care 以還原權限。

如需角色中權限的詳細資訊，請參閱[關於角色中權限](#)（請參閱 "[關於角色中的權限](#)" 頁數 181）。

- 4 在「步驟 5 頁標存取及順序」中，將頁標一致頁面上的適當區段，然後按一下「選取的頁標」區段中的向上和向下箭頭，以定義在預設顯示下使用者會看見的頁標順序。

「非可用頁標」區段會列出您可讓角色使用的記錄類型頁標和自訂 Web 頁標。顯示於此區段的記錄類型清單是由 Oracle CRM On Demand 決定。「角色管理精靈」步驟 2 中所列的大部分記錄類型，也會出現在本清單中。「工作簿」等其他記錄類型則不會出現在此清單中，因為它們無法顯示為頁標。具有角色的使用者無法使用「非可用頁標」區段中顯示的頁標。

若要讓具備此角色的使用者可用或看見頁標，請執行以下作業：

- 將預設想讓使用者看見的頁標，移至「選取的頁標」區段。此頁標會列出任何具有角色的使用者，在第一次以該角色登入時可見的記錄類型頁標和自訂 Web 頁標。使用向上和向下箭頭來決定頁標最初顯示的順序。每個具有角色的使用者都可自訂其設定，將頁標預設為不再顯示，或以不同的順序顯示。如需使用者管理個人設定方式的詳細資訊，請參閱「將應用程式個人化」。
- 將預設不想讓使用者看見，但是使用者可自行調整為可見的頁標，移至「可用頁標」區段。此區段會列出角色可用的記錄類型頁標和自訂 Web 頁標，但預設為不顯示。也就是說，使用者不會看到此區段中所列的頁標，而必須自行在個人配置（可從「我的設定」連結中取得）中將頁標調整為可見。每個具有角色的使用者都可個人化其設定，將可用標籤預設為顯示。每個使用者也可指定顯示頁標的順序。
- 將您想要隱藏不讓使用者看見的頁標留在「非可用頁標」區段。

附註：將頁標從「非可用頁標」區移至「可用頁標」或「選取的頁標」區段，可讓使用者僅在「角色管理精靈」步驟 2（記錄類型存取權）中選取「是否有存取權」核取方塊時，才能使用頁標。

提示：若要同時移動一個範圍內的頁標，可選取最上面的頁標、按住 **Shift** 鍵並按一下範圍內的最後一個頁標。然後，請按一下向右或向左箭頭。

- 5 在「步驟 6 頁面配置指派」中，針對每種記錄類型，選擇靜態或動態的「頁面檢視」，然後從適用於該檢視類型的頁面配置清單中選取。

頁面配置會決定使用者在不同記錄類型「建立」、「編輯」和「詳細資料」頁面上看見的欄位和區段。在 Oracle CRM On Demand 中，每個記錄類型都有標準的頁面配置。標準頁面配置是靜態的頁面配置，不得刪除。因此，在「頁面檢視類型」欄位中，一律會有「靜態」選項。只有在記錄類型可使用動態頁面配置時，才会有「動態」選項。公司管理員可針對記錄類型，建立其他自訂的靜態頁面配置或動態頁面配置。

針對每個記錄類型，標準頁面配置和任何針對記錄類型建立的頁面配置均可用於角色的指派。如需建立靜態和動態頁面配置的詳細資訊，請參閱[記錄類型應用程式自訂頁面](#)（頁數 55）。

記錄類型的預設頁面是該記錄類型的標準靜態頁面配置。

附註：顯示於「角色管理精靈」步驟 6 的記錄類型清單是由 Oracle CRM On Demand 決定。您可看到如「使用者管理」和「使用者負責人」等記錄類型，並不會在 Oracle CRM On Demand 中顯示為頁標。

- 6 在「步驟 7 搜尋配置指派」中，針對每種記錄類型，從可用搜尋配置的清單中選取。

對於列出的每一種記錄類型，都會在「搜尋配置名稱」欄位顯示可用配置的清單。搜尋配置會決定使用者搜尋記錄時可用的欄位（標準欄位和自訂欄位），以及使用者在搜尋頁面中可看見的欄位。您可針對大部分的主要記錄類型，指派可讓角色用來做為頁標的搜尋配置。您也可將搜尋配置指派至可搜尋的記錄類型，例如「產品」和「使用者」。如需建立與修改自訂搜尋配置的詳細資訊，請參閱[管理搜尋配置](#)（頁數 85）。

- 7 在「步驟 8 首頁配置指派」中，針對每種記錄類型，從可用首頁配置的清單中選取。

對於列出的每種記錄類型，都可將標準首頁配置和您對特定記錄類型建立的首頁配置指派給角色。此記錄類型清單會包含所有主要記錄類型，並以頁標形式讓角色使用。

首頁配置會決定使用者可在每種記錄類型「首頁」上看見的資訊。在 **Oracle CRM On Demand** 中，每個主要記錄類型都有可顯示為頁標的預設「首頁」配置。您可針對記錄類型建立其他的自訂「首頁」配置。如需建立「首頁」配置的詳細資訊，請參閱[建立記錄首頁配置](#) (頁數 90)。

8 按一下「完成」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [角色管理](#) (頁數 177)
- [設定角色的準則](#) (頁數 178)
- [使用角色清單頁面](#) (請參閱 "[使用「角色清單」頁面](#)" 頁數 179)
- [關於角色中的記錄類型存取權](#) (頁數 180)
- [關於角色中的存取權資料檔](#) (頁數 147)
- [關於角色中的權限](#) (頁數 181)

工作簿管理

工作簿是組織及區隔記錄的有效方式，可讓使用者不用成為個別記錄的團隊成員，就可共同合作。

使用工作簿來組織公司資料，可以讓搜尋記錄速度更快、更有效。工作簿可以與群組和團隊共存。如果您對提供使用者群組存取權的需求相當簡單，您可以使用群組指派。但是如果群組記錄所有權的需求較為複雜，建議您使用工作簿。

預設使用者工作簿

在 **Oracle CRM On Demand** 中，預設工作簿會指派給每位使用者，而且有使用者的名稱。當指派記錄給使用者時，記錄會被指派至使用者的預設工作簿。如果記錄由團隊擁有，團隊會提出團隊成員使用者的一組預設工作簿。當記錄負責人變更時，以及當團隊成員資格變更時，使用者工作簿會自動與記錄相關聯。

自訂工作簿

當工作簿功能已啟用時，您可以建立自訂工作簿來整理資料，以符合業務目的。一般而言，自訂工作簿又稱為*工作簿*。工作簿可以彼此獨立，但您也可以依階層方式組織工作簿。例如，您可以建立工作簿，然後根據業務的組織單位（例如銷售地區或產品）來區隔資料。然後，您可以將使用者設成擁有適當的權限層級以存取工作簿。

自動建立合作夥伴的工作簿

合作夥伴記錄在 **Oracle CRM On Demand** 中設成有效時，將會自動建立可包含資料的合作夥伴或組織工作簿。在您位於在合作夥伴記錄的「工作簿」相關項目時，自動建立的合作夥伴工作簿會顯示在可從「合作夥伴記錄」頁面存取的「工作簿」查閱視窗中供您選擇。只有品牌負責人公司中的使用者才可以存取合作夥伴記錄頁面。如果在新增合作夥伴關係至合作夥伴記錄時，已選取「合作夥伴存取權」核取方塊或「相反合作夥伴存取權 (反向)」核取方塊，會進行自動建立的相關合作夥伴工作簿的同步化。如此一來，每次在 **Oracle CRM On Demand** 中建立合作夥伴客戶關聯時，與各個已同步化合作夥伴工作簿相關聯的合作夥伴使用者，可以看到與其合作夥伴組織相關的合作夥伴客戶。

當使用者被新增至合作夥伴組織時，使用者還同時會和合作夥伴組織的合作夥伴工作簿自動建立關聯。

自訂合作夥伴的工作簿

您也可以建立合作夥伴組織自訂工作簿。您可以依需要指定任何使用者組合（從品牌負責人公司的使用者與合作夥伴組織中的使用者）到自訂工作簿。

工作簿支援的記錄類型

就像不同的記錄類型可以指派給相同使用者，不同的記錄類型也可以指派至相同工作簿。下列記錄類型可以指派至工作簿：

- 客戶
- 鑑定
- 分配
- 申請
- 約會
- 業務計劃
- 宣傳活動
- 認證
- 聯絡人
- 課程
- 自訂物件
- 交易備案
- 經銷商
- 測驗
- 財務帳戶
- 財務計劃
- 資金
- 家庭
- 存貨稽核報表
- 存貨期間
- 潛在客戶
- MDF 要求
- 醫護教育活動
- 訊息傳送計劃
- 宗旨

- 機會
- 合作夥伴
- 保單
- 投資組合
- 方案
- 樣品批號
- 樣品交易
- 服務要求
- 智慧型電訪範本
- 解決方案
- 特價要求
- 任務
- 車輛

工作簿選取器中的工作簿

如果公司已經啟用「工作簿」選取器，「工作簿」選取器欄位會出現在清單頁面的標題列和「報表首頁」的目標式搜尋和目標式搜尋中。「工作簿」選取器可用來將目標式搜尋限制為可能含有使用者要尋找之記錄的自訂工作簿或使用者工作簿。出現在「工作簿」選取器欄位中的加號 (+) 指示有子層次存在。

附註：「合作夥伴」工作簿只會出現在「合作夥伴」記錄類型的「工作簿」選取器中。

按一下「工作簿」選取器旁的圖示可顯示工作簿階層，其組織方式如以下所示：

- **全部。**所有工作簿的預設根節點，包括自訂工作簿和使用者工作簿
 - **工作簿。**為公司設定之所有自訂工作簿的預設根節點
 - **使用者。**所有使用者工作簿的預設根節點

「全部」、「工作簿」和「使用者」都是節點或錨點。它們不是實際的工作簿。以工作簿階層為例，假設公司針對美國設定一個地理工作簿階層。假設有一位名為 **John Williams** 且配有下屬的使用者和該地理階層中的工作相關聯。針對這位使用者，「工作簿」選取器的「全部」選項下會顯示下列階層：

- **工作簿**
 - **美國** (上階工作簿)
 - **北部** (子工作簿。子工作簿也可以是其他子工作簿層級的上階工作簿。)
 - **東部** (子工作簿)
 - **西部** (子工作簿)
 - **南部** (子工作簿)
- **使用者**
 - **John Williams** (有下屬的使用者)

- **Lucy Harris** (下屬。下屬也可以有其他下屬。)
- **Rick Rogers** (下屬)
- **Donna Jones** (下屬)
- **Jeff Smith** (下屬)

附註：在階層最底層的工作簿稱為分葉節點工作簿。

「工作簿」選取器中的「包含子項目」核取方塊允許使用者指定在搜尋中包含子項目（下屬或子工作簿）中的資料。在報表的「工作簿」選取器中，「包含子項目」核取方塊一律為已選取。

選取工作簿進行搜尋

搜尋記錄時，使用者會選取包含要尋找之資料的工作簿。如果使用者不確定特定層級工作簿階層的哪個工作簿包含將要尋找的資料，使用者可以選取上一個階層層級中的工作簿來進行搜尋。

如果使用者選取「工作簿」選取器中的「包含子項目」選項，而且公司資料檔中已經選取「已啟用供管理者閱覽」核取方塊，子工作簿或下屬的資料會包含在該搜尋中。

例如，假設工作簿階層下列：

- 美國
 - 北部
 - 北部區域 1
 - 北部區域 2

如果使用者不確定記錄是在「北部區域 1」還是在「北部區域 2」，他可以選取「北部」工作簿進行搜尋，而不用選取「美國」工作簿進行搜尋。

相關主題

如需有關設計工作簿結構、設定工作簿，以及讓使用者使用工作簿的資訊，請參閱下列主題：

- [關於設計工作簿結構](#) (頁數 190)
- [關於工作簿的 Web 服務支援](#) (請參閱 "[關於工作簿 Web 服務支援](#)" 頁數 193)
- [關於記錄所有權模式](#) (頁數 193)
- [記錄所有權模式與自動產生任務](#) (請參閱 "[記錄所有權模式與自動產生的任務](#)" 頁數 196)
- [關於匯入工作簿與工作簿指派](#) (頁數 200)
- [關於以時間為基準的工作簿指派](#) (頁數 200)
- [使用工作簿來管理銷售領域的案例](#) (請參閱 "[使用工作簿管理銷售地區的案例](#)" 頁數 202)
- [使用工作簿來管理銷售領域的範例](#) (請參閱 "[使用工作簿管理銷售地區的範例](#)" 頁數 203)
- [設定工作簿的程序](#) (頁數 204)
- [驗證管理員角色的工作簿設定](#) (請參閱 "[確認管理員角色的工作簿設定](#)" 頁數 205)
- [建立工作簿類型和工作簿使用者角色](#) (頁數 208)

- [設定記錄所有權模式](#) (頁數 209)
- [建立工作簿和工作簿階層](#) (頁數 210)
- [將使用者與工作簿建立關聯](#) (頁數 211)
- [建立工作簿的存取權資料檔](#) (請參閱 "[建立工作簿的存取資料檔](#)" 頁數 214)
- [啟用公司的工作簿](#) (頁數 215)
- [啟用使用者和使用者角色的工作簿](#) (頁數 216)
- [將工作簿新增至記錄詳細資料頁面配置](#) (請參閱 "[新增工作簿至記錄詳細資料頁面配置](#)" 頁數 218)
- [指派記錄至工作簿](#) (頁數 219)
- [工作簿階層頁面](#) (頁數 220)
- [工作簿欄位](#) (頁數 221)
- [有關工作簿疑難排解的資訊](#) (請參閱 "[關於疑難排解工作簿的資訊](#)" 頁數 222)

關於設計工作簿結構

要能設定有效率的工作簿結構，您務必仔細規劃工作簿階層。在您設計與調整公司的工作簿階層時，請考量下列準則：

- 切勿以複製使用者工作簿的方式建立自訂工作簿。
- 判斷業務資料的組織與存取原則。
- 判斷企業結構是否與資料管理相關。
- 判斷您的公司中資料的連貫性。
- 根據使用者的需求設計工作簿，並考量使用者最常使用工作簿執行的任務。
- 工作簿的設計應盡量避免使用公司資料檔「已啟用供管理者閱覽」核取方塊所提供的功能。
- 將工作簿階層的層級數保持在最精簡的狀態。
- 工作簿結構應盡量減少交互陳列次數。*交互陳列* 是指多個工作簿交互複製記錄的作法。
- 使用工作流程規則，將工作簿管理自動化。

使用者工作簿

以複製使用者工作簿的方式建立自訂工作簿有個缺點，即自訂工作簿必須與預設使用者工作簿保持資料同步。這項額外的工作會增加伺服器處理時間，進而影響擷取記錄的速度。

附註：公司之所以會考慮複製使用者工作簿，原因可能是要讓使用者能暫時存取其他使用者的資料。要滿足這項需求，更好的作法是將想要存取資料的使用者加入成為資料擁有者的委派者。

資料存取需求

您的工作簿結構不需要反映公司的企業階層。不過，我們建議工作簿結構應密切反映您的公司組織資料的方式。您部分的業務可能是根據地理位置區分的，而其他業務可能是以產品系列或產業區分的。請特別留意下列情況：

- 兩個（含）以上的部門務必不能存取屬於其他各部門的資料
- 兩個（含）以上的部門務必能夠存取屬於其他各部門的資料

企業結構的相關性

在許多公司中，上層組織對下層組織的全部資料均具有完整存取權。這類上層組織的成員通常都能全面存取所有下層組織的資料。

如果您的組織是屬於這種結構，建議您勿將工作簿設定成反映上層組織層級的組織結構，而應考慮以下的作法：

- 設定工作簿以反映其他層級（例如下層組織層級）的組織結構。
- 在上層組織層級設定其他工作簿階層。例如，您可以在上層組織層級建立工作簿或工作簿階層，而讓上層組織層級的使用者能夠檢視所有下層組織中具備顯著收益潛力的商機。

資料連貫性

請審視您的公司在使用者調任至其他部門時所採行的程序，例如：

- 若由使用者管理的資料一定會隨該使用者移至新部門，以致資料保有持續連貫性，則最好透過記錄所有權和團隊來管理您的資料。通常，所有各層級的使用者會連帶搬移其約會和任務，某些銷售環境則是將使用者負責的全部顧客資料隨之搬移。無論中小企業還是偏重低貨量高銷售額的業務，這種資料連貫性都是很可靠的做法。
- 若資料慣常地保留在某個固定組織（例如某地分公司），以致資料保有組織編制性質的所有權，則最好透過可反映組織結構的工作簿來管理資料。
- 若在使用者已調任至其他部門之後，您仍得花些時間調適持續連貫性與組織編制性質的所有權，則此期間可並存採行上述兩種階層。

使用者的需求與任務

設計工作簿結構時，請考量使用者最常使用工作簿執行的任務，包括逐項處理清單、搜尋記錄，以及建立與使用報表。

逐項處理清單

為了幫助您識別使用者需要哪些清單，您應瞭解使用者最常使用的清單類型及其公認的理想清單。請向您公司中的使用者詢問意見以找出答案。如果您的工作簿結構並無任何工作簿包含此一理想清單必備的所有記錄，即表示該工作簿結構可能遺漏了某個階層。例如，您可以一併設定地理位置階層和產品導向階層。

如果使用者花費大量時間在處理某個工作簿的特定子集，請對該子集建立子工作簿，並以使用者能夠辨識的方式命名工作簿。子工作簿還可以設成「工作簿」選取器的預設值，如此使用者便可以不必每次選取適當的工作簿。如需有關預設「工作簿」選取器的詳細資訊，請參閱[啟用使用者和使用者角色的工作簿](#)（頁數 216）。

搜尋記錄

為了得知您的公司使用者的搜尋需求，請向使用者詢問其查閱特定記錄的詳情狀況。您的工作簿結構和工作簿大小應能反映使用者最常執行的搜尋作業與搜尋標準。

附註：若您已有現成工作簿結構而想要進一步調整，請詢問使用者能否輕鬆判別特定記錄屬於階層中特定工作簿的一部分。如果使用者一致認為僅對較高層級的工作簿有把握，則應再向使用者追問是否可透過工作簿結構的其他分支進一步縮小搜尋範圍。使用者應該只有在無法循正常方式搜尋時，才需要轉而搜尋較高層級的工作簿。

搜尋時使用的欄位也會影響搜尋速度：

- 使用索引欄位在工作簿中搜尋記錄可達到最佳效能（搜尋區段會以綠色文字顯示索引欄位）。
- 使用非索引欄位（而不是索引欄位）在工作簿中搜尋記錄會減慢搜尋速度，而且搜尋的記錄量將影響效能（搜尋區段會以黑色文字顯示非索引搜尋欄位）。

例如，若您得知使用者慣用索引欄位來搜尋聯絡人記錄，則最低層級工作簿（稱為分葉節點工作簿）的記錄數應能增加到每種記錄類型各 100,000 筆。但如果使用者慣用非索引欄位搜尋聯絡人記錄，您便可將分葉節點工作簿的大小限定為每種記錄類型各 20,000 至 30,000 筆記錄。

資料組態因公司而異，所以工作簿的記錄數並無建議值。您必須持之以恆地管理工作簿。工作簿可供搜尋的記錄數愈少，愈有助於加快搜尋速度。

建立與使用報表

除了管理員之外，所有使用者都受限於報表的資料可見度規則。當「工作簿」選取器中指定使用者工作簿或自訂工作簿用於報告時，報表納入資料的情形如下：

- 所有的歷史分析（包含從「報表」和「儀表板」頁標存取的歷史分析，及記錄「首頁」內嵌的報表）內容都侷限在選取的工作簿，並且包含該工作簿的所有子層級。使用者所擁有或使用者屬於團隊成員的記錄不包括在其中，除非這些記錄也位於所選取工作簿或其任一子工作簿內。
- 即時報告會侷限在與「工作簿」選取器中選取之工作簿（自訂工作簿或使用者工作簿）直接關聯的資料。如果選取的工作簿有子工作簿或下屬，即時報表會忽略子工作簿或下屬的資料。

附註：雖然工作簿結構一旦設定好後通常就不必再變更，您還是可以這麼做。進行這類變更時不需要停機，而且會立刻套用變更。不過，即時報表的資料不會立刻反映變更。

如需有關報表中記錄可見度的詳細資訊，請參閱報表。

供管理者閱覽

設計工作簿階層時，請遵照下列原則進行設計：

- 盡量避免使用公司資料檔「已啟用供管理者閱覽」核取方塊所提供的功能。
「已啟用供管理者閱覽」選項讓管理者得以存取其部屬所擁有的記錄，並讓使用者可將子工作簿的資料納入為搜尋目標。
- 若是搜尋大量資料，則鮮少或絕不會使用「包含子項目」選項（構成大量資料的記錄數因公司而異且取決於搜尋模式）。
有些情況將需要使用「包含子項目」選項。例如，管理者必須對包含其下屬的使用者工作簿執行清單作業，因為下屬不能相互共用資料。萬一資料量過大，搜尋時間便會增加。然而為了達到最佳效能，請僅在必要時才選取「包含子項目」選項。

階層層級

包含許多層級且每個層級都有記錄的工作簿階層，其作用與已啟用供管理者閱覽的團隊功能相似。這種型式的階層可搭配小型資料集完美運作，但隨著資料量增加，階層層級數較少（甚或沒有階層層級）的工作簿效能將遠優於團隊功能。

如果工作簿階層的某個層級對於您的資料安全性或資料組織狀況毫無額外助益，請將多餘的工作簿及其子工作簿合併。詢問工作簿使用者能否輕鬆判別特定記錄是位於某個子工作簿，或是同一個上層工作簿的其他子工作簿；若是使用者無法辨別，則表示最好關閉這兩個子工作簿，將其一併納入該上層工作簿。

若要減少工作簿階層的層級數，較為簡便的方法是用上層工作簿的名稱做為子工作簿的前置詞。例如，假設子工作簿名為「北區」而其上層工作簿名為「北美」，請移除上層工作簿並將子工作簿重新命名為「北美 - 北區」。

交互陳列

交互陳列是指多個工作簿交互複製記錄的作法。這會對使用者造成管理上的負擔，因為交互陳列需要依賴同步處理，以致讀寫作業頻繁而影響伺服器的效能。請盡量減少交互陳列次數。

自動化工作簿管理

工作簿指派標準通常對應至特定記錄類型的一或多個欄位。藉由建立工作流程規則，便能在任何這些欄位變更時自動重新組織工作簿指派。

例如，假設您的工作簿階層名為銷售地區，您即可建立工作流程規則來監視特定記錄類型的欄位（例如客戶的「銷售地區」欄位），然後針對該項規則建立「指派工作簿」動作。一旦客戶的「銷售地區」欄位值變更，此記錄的「銷售地區」工作簿就會更新為新內容工作簿。

關於工作簿 Web 服務支援

透過 Web 服務可以管理工作簿。如果您的公司已啟用工作簿，便能下載工作簿 Web 服務描述語言 (WSDL)。如需有關 Web 服務的詳細資訊，請參閱《Oracle Web Services On Demand 指南》。

關於記錄所有權模式

根據您公司的業務需求，您可能不想要對某些記錄類型的記錄指派負責人。而是想要組織記錄，讓您在員工移至其他職責，或在銷售團隊因為業務模型變更而重新調整時，不需要重新指派記錄的所有權。從 20 版開始，Oracle CRM On Demand 可以讓您支援這樣的業務需求，方法是讓主要自訂工作簿與記錄產生聯結，而不是將負責人指派給記錄。只要使用者的角色與存取權資料檔設定將需要的存取權提供給使用者，任何身為記錄上主要自訂工作簿成員的使用者，都可以存取與使用該記錄。您的公司可能也想要設定部份記錄類型，讓該類型的記錄不需要有指派的負責人或相關聯的主要自訂工作簿。

Oracle CRM On Demand 可以讓您對大部份使用工作簿的記錄類型，設定下列模式的記錄所有權：

- **使用者模式。**使用者模式類似於 19 版與較早版本 Oracle CRM On Demand 中的記錄所有權。在使用者模式中設定記錄類型時，該記錄類型的每筆記錄必須具有指派的負責人。如果記錄的詳細資料頁面中有「工作簿」欄位，則「工作簿」欄位會顯示與負責人相關聯的使用者工作簿。

附註：根據預設，沒有負責人時也可以有服務要求記錄存在，某些記錄類型（例如「使用者」與「產品」）在記錄上沒有負責人。從較早版本的 Oracle CRM On Demand 起此功能未曾變更。

- **工作簿模式。**在工作簿模式中設定記錄類型時，該記錄類型的記錄不能有指派的負責人。而是每個記錄都需要有主要自訂工作簿。只要使用者的角色與存取權資料檔設定將需要的存取權提供給使用者，任何身為記錄上主要工作簿成員的使用者，都可以存取與使用該記錄。您只能對支援工作簿的記錄類型使用工作簿模式。

- **混合模式。**混合模式也稱為使用者或工作簿模式。在此模式中設定記錄類型時，可以用下列其中一個方式設定該記錄類型的記錄：

- 沒有指派的負責人或關聯的主要自訂工作簿，也可以有記錄存在。使用者可以透過團隊成員資格，或與記錄產生聯結之工作簿的成員資格，來存取此類記錄。使用者的使用者角色若在「角色管理」精靈的步驟 2 中已勾選「是否可以讀取所有記錄」核取方塊，則也可以存取記錄。

- 記錄會有指派的負責人。
- 記錄會具有與其相關聯的主要自訂工作簿。

附註：記錄無法同時具有指派的負責人與主要自訂工作簿。

您只能對支援工作簿的記錄類型使用混合模式。

不論您對記錄類型設定的所有權模式為何，使用者都可以指派額外工作簿給記錄，且如果記錄類型支援團隊，使用者可以將額外使用者連結至記錄。只要使用者的角色與存取權資料檔設定將需要的存取權提供給使用者，身為指派給記錄之任何工作簿成員的使用者，都可以存取與使用該記錄。

報告

對於「客戶與聯絡人」記錄類型，您可以根據記錄之間的關係與記錄上的主要工作簿，來建立即時與歷史報告。如需報告與記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於分析中記錄的可見度。

記錄所有權模式不會影響您在「報告」首頁的「工作簿」選取器中選取工作簿時，所套用的資料可見度規則。如需報告中工作簿的資料可見度規則的詳細資訊，請參閱[關於設計工作簿結構](#)（頁數 190）。

支援記錄所有權模式的記錄類型

對於支援自訂工作簿的記錄類型，支援記錄所有權模式，但是有下列例外：

- 分配
- 資金
- 存貨稽核報表
- 存貨期間
- 訊息傳送計劃
- 智慧型電訪範本
- 解決方案

您可以對在使用者模式、工作簿模式或混合模式中支援自訂工作簿的所有其他記錄類型進行設定。您可以對支援工作簿的各種記錄類型使用混合的所有權模式。例如，您可以在工作簿模式中設定「聯絡人」記錄類型，以及在使用者模式中設定「客戶」記錄類型。您可以隨時變更記錄類型的記錄所有權模式。視需要在記錄類型上設定「負責人」與「工作簿」欄位，藉以設定記錄類型的記錄所有權模式，如下表所示。

附註：對於記錄所有權模式，必須正確設定記錄類型的頁面配置。如需相關資訊，請參閱[關於記錄所有權模式的欄位設定與頁面配置](#)（頁數 62）。

記錄所有權模式	負責人欄位 設為必要	工作簿欄位設為 必要	其他組態詳細資 料	備註
使用者模式	是	否	無	如果記錄配置上出現「工作簿」欄位，則欄位為唯讀，且顯示指派為記錄負責人之使用者的使用者工作簿名稱。

記錄所有權模式	負責人欄位設為必要	工作簿欄位設為必要	其他組態詳細資料	備註
工作簿模式	否	是	(選擇性) 將「負責人」欄位設為「唯讀」。	如果記錄配置上出現「負責人」欄位，則欄位必須留空。 「工作簿」欄位是選擇清單欄位，包含您為公司設定的自訂工作簿清單。
混合模式	否	否	無	如果在記錄上的「工作簿」欄位中選取自訂工作簿，則「負責人」欄位為空白。 如果在「負責人」欄位中選取使用者，則「工作簿」欄位會自動設為負責人的使用者工作簿名稱。

預設記錄所有權模式

對於在 19 版或較早版本的 Oracle CRM On Demand 中建立的現有公司，使用者模式是預設記錄所有權模式，「服務要求」記錄類型除外，該類型預設是在混合模式中設定。對於新的公司，混合模式是支援記錄所有權模式之記錄類型的預設記錄所有權模式。

記錄所有權模式的考量

設定記錄類型的記錄所有權模式時，請考量下列事項：

- **指派管理程式。**指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果在指派管理程式將記錄重新指派給負責人前，已有主要自訂工作簿指派給記錄，則指派管理程式會將主要工作簿從記錄中移除。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如果您在工作簿模式中設定記錄類型，則強烈建議讓該記錄類型的所有規則群組無效。如需有關指派規則的詳細資訊，請參閱[關於指派規則](#) (頁數 280)。
- **使用其他應用程式。**下列應用程式需要記錄具有負責人。如果應用程式使用的記錄類型是在工作簿模式中設定，則您無法使用這些應用程式，且如果記錄類型是在混合模式中設定，則記錄必須具有負責人：
 - Oracle Offline On Demand
 - Oracle Outlook Email Integration On Demand
 - Oracle Notes Email Integration On Demand
 - Oracle CRM On Demand Integration for Office
 - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales
- **變更所有權模式之後更新記錄。**如果您將記錄類型的記錄所有權模式變更為使用者模式，請考量更新該類型的所有記錄以具有負責人。否則，接下來更新該記錄類型之記錄的使用者會被強制選取記錄的負責人。同樣地，如果您將記錄類型的記錄所有權模式變更為工作簿模式，請考量更新該類型的所有記錄以具有指派的適當主要自訂工作簿。否則，接下來更新該記錄類型之記錄的使用者會被強制選取記錄的主要自訂工作簿。

當您變更記錄類型的記錄所有權模式時發生什麼事？

如果您的公司將記錄類型的記錄所有權模式從某個模式變更為另一個模式，則會對該記錄類型的新記錄強制使用新的所有權模式。對於現有的記錄，行為如下：

- **當新的記錄所有權模式為使用者模式時。**變更所有權模式之後第一次更新記錄時會發生下列情況：
 - 如果記錄尚未有指派為負責人的使用者，則更新記錄的使用者必須在「負責人」欄位中選取使用者。
 - 如果記錄先前有與其產生聯結的主要自訂工作簿，則會清除「工作簿」欄位中的主要工作簿名稱，並且在「工作簿」欄位中顯示新負責人的使用者工作簿名稱。工作簿也會從記錄中移除，且不再於記錄「詳細資料」頁面的「工作簿」區段中顯示。
- **當新的記錄所有權模式為工作簿模式時。**變更所有權模式之後第一次更新記錄時會發生下列情況：
 - 如果記錄尚未有與其產生聯結的主要工作簿，則更新記錄的使用者必須在「工作簿」欄位中選取主要自訂工作簿。
 - 如果記錄先前有指派的負責人，則會發生下列情況：
 - 記錄上的「負責人」欄位會遭到清除。
 - 如果該記錄類型支援團隊，則除了記錄的前負責人外，團隊的所有成員仍繼續是團隊的成員。身為預先定義群組成員的團隊成員其行為相同，亦即除了記錄的前負責人外，群組的所有成員仍繼續是團隊的成員。但是，「客戶」記錄類型是此規則中的例外。如果客戶的前負責人是預先定義群組的成員，則該群組的所有成員會從團隊中移除。團隊中任何不屬於預先定義群組的成員依然是該團隊的成員，如同其他記錄類型的狀況。
- **當新的記錄所有權模式為混合模式時。**變更所有權模式之後第一次更新記錄時會發生下列情況。記錄類型是混合模式，每次更新記錄時，也會出現此行為：
 - 更新記錄的使用者不需要選取負責人或主要工作簿。
 - 更新記錄的使用者可以為記錄選取負責人或主要自訂工作簿，但是不能同時選取兩者。
 - 如果使用者將負責人指派給記錄，且主要自訂工作簿先前已與記錄產生聯結，則記錄上的「工作簿」欄位會遭到清除。工作簿也會從記錄中移除，且不再於記錄「詳細資料」頁面的「工作簿」區段中顯示。
 - 如果使用者將自訂工作簿作為記錄上的主要工作簿而產生關聯，且記錄先前有指派的負責人，則會發生下列情況：
 - 記錄上的「負責人」欄位會遭到清除。
 - 如果該記錄類型支援團隊，則除了記錄的前負責人外，團隊的所有成員仍繼續是團隊的成員。身為預先定義群組成員的團隊成員其行為相同，亦即除了記錄的前負責人外，群組的所有成員仍繼續是團隊的成員。但是，「客戶」記錄類型是此規則中的例外。如果客戶的先前負責人是預先定義群組的成員，則該群組的所有成員會從記錄中移除。團隊中任何不屬於預先定義群組的成員依然是該團隊的成員，如同其他記錄類型的狀況。

如果記錄是透過大量更新功能來加以更新，會發生什麼事？

只有某些記錄類型支援的「大量更新」功能，可以讓使用者從清單頁面更新記錄群組的欄位。使用者使用「大量更新」功能來更新記錄群組時，系統不會強制使用者對在記錄上為 **Null** 的任何必要欄位提供值。因此，如果使用者在記錄類型的記錄所有權模式變更之後更新記錄群組，則系統不會強制使用者對使用者更新的記錄選取負責人或主要自訂工作簿，即使新記錄所有權模式需要記錄具有負責人或主要自訂工作簿亦然。

記錄所有權模式與自動產生的任務

記錄所有權模式會影響 Oracle CRM On Demand 自動產生之任務的所有權，例如工作流程規則中「建立任務」作業產生的任務，以及銷售程序中銷售階段產生的任務。

產生任務的考量

產生任務時，Oracle CRM On Demand 會考量下列事項：

- 在 workflow 作業或銷售階段任務的「負責人」欄位中選取的選項
- 如果來源記錄的「負責人」與「工作簿」欄位中出現任何值，這些欄位的值為何

附註：銷售階段任務的來源記錄是指機會，而系統會從其中存取銷售程序，或者在某些情況下，是指連結至機會的客戶。workflow 作業的來源記錄是觸發 workflow 規則的記錄。

- 「活動」記錄類型的記錄所有權模式

Oracle CRM On Demand 如何將負責人與主要自訂工作簿指派給產生的任務

Oracle CRM On Demand 可以將負責人或主要自訂工作簿指派給自動產生的任務，但是不能同時指派兩者。Oracle CRM On Demand 可以將下列其中一個指派為自動產生之任務的負責人：

- 下列其中一個使用者：
 - 來源記錄的負責人
 - 來源記錄的負責人經理
 - 具有團隊角色或團隊使用者角色的使用者

附註：團隊角色說明使用者在記錄的團隊中扮演的部份。團隊使用者角色是 Oracle CRM On Demand 角色，指派給 Oracle CRM On Demand 中的所有使用者，包括身為記錄上團隊成員的使用者。來源記錄上團隊的每個成員都具有團隊角色與團隊使用者角色。

- 對於 workflow 作業產生的任務，負責人是 workflow 作業中指定

Oracle CRM On Demand 可以指派下列其中一個作為自動產生之任務的主要自訂工作簿：

- 與來源記錄產生連結的主要自訂工作簿
- 下列其中一個的預設自訂工作簿：
 - 來源記錄的負責人
 - 來源記錄的負責人經理
 - 具有團隊角色或團隊使用者角色的使用者

使用者對任務的預設工作簿會決定如下：

- 如果可包含資料的預設自訂工作簿與使用者記錄中的「活動」記錄類型產生連結，則該工作簿是預設工作簿。

附註：記錄類型的預設工作簿是在「使用者詳細資料」頁面的「依記錄類型預設工作簿」區段中指定。

- 如果未指定使用者記錄中「活動」記錄類型的預設工作簿，且已在使用者記錄的「預設工作簿」欄位指定可包含資料的預設自訂工作簿，則使用者記錄的「預設工作簿」欄位中指定的工作簿為預設工作簿。

附註：預設工作簿必須是自訂工作簿。Oracle CRM On Demand 無法將使用者工作簿指派為任務的主要工作簿。此外，預設自訂工作簿必須是可包含資料的工作簿。

如果無法識別適當的負責人或可包含資料的主要自訂工作簿，則 Oracle CRM On Demand 無法產生任務。下表顯示 Oracle CRM On Demand 如何判斷要指派哪個負責人或主要自訂工作簿給產生的任務。

workflow 作業或銷售階段任務的負責人選項	來源記錄：負責人或主要自訂工作簿	活動記錄類型：使用者模式	活動記錄類型：工作簿模式	活動記錄類型：混合模式

工作流程作業或銷售階段任務的負責人選項	來源記錄：負責人或主要自訂工作簿	活動記錄類型：使用者模式	活動記錄類型：工作簿模式	活動記錄類型：混合模式
來源記錄負責人	負責人	來源記錄的負責人是任務的負責人。	如果來源記錄的負責人具有預設工作簿，則 Oracle CRM On Demand 會將該工作簿指派為任務的主要工作簿。 如果來源記錄的負責人沒有預設工作簿，則不會建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	來源記錄的負責人是任務的負責人。
來源記錄負責人	主要自訂工作簿	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	來自來源記錄的主要自訂工作簿指派為任務的主要工作簿。	來自來源記錄的主要自訂工作簿指派為任務的主要工作簿。
來源記錄負責人	沒有負責人且沒有主要自訂工作簿	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。
來源記錄負責人的經理	負責人	如果來源記錄的負責人有經理，則該經理是任務的負責人。 如果來源記錄的負責人沒有經理，則行為如下： ■ 對於銷售程序，來源記錄的負責人是任務的負責人。 ■ 對於工作流程作業，未建立任務且未傳回錯誤訊息。	如需關於此案例中行為的詳細資訊，請參閱本主題中的第二個表格。	如果來源記錄的負責人有經理，則該經理是任務的負責人。 如果來源記錄的負責人沒有經理，則行為如下： ■ 對於銷售程序，來源記錄的負責人是任務的負責人。 ■ 對於工作流程作業，未建立任務且未傳回錯誤訊息。
來源記錄負責人的經理	主要自訂工作簿	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。
來源記錄負責人的經理	沒有負責人且沒有主要自訂工作簿	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。
團隊角色或團隊使用者角色	一或多個團隊成員具有角色	團隊成員是任務的負責人。為具有指定角色的每個團隊成員產生任務。	如果團隊成員具有預設工作簿，則 Oracle CRM On Demand 會將該工作簿指派為任務的主要工作簿。 如果團隊成員沒有預設工作簿，則不會建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	團隊成員是任務的負責人。為具有指定角色的每個團隊成員產生任務。

工作流程作業或銷售階段任務的負責人選項	來源記錄：負責人或主要自訂工作簿	活動記錄類型：使用者模式	活動記錄類型：工作簿模式	活動記錄類型：混合模式
團隊角色或團隊使用者角色	沒有團隊成員具有角色	對於工作流程作業，未建立任務且未傳回錯誤訊息。 對於銷售程序，如果來源機會具有負責人，則機會負責人是任務的負責人。如果來源機會沒有負責人，則不會建立任務也不會傳回錯誤訊息。	對於工作流程作業，未建立任務且未傳回錯誤訊息。 對於銷售程序，如果來源機會的負責人具有預設工作簿，則預設工作簿會指派給任務。如果來源機會的負責人沒有預設工作簿，則不會建立任務也不會傳回錯誤訊息。	對於工作流程作業，未建立任務且未傳回錯誤訊息。 對於銷售程序，如果來源機會具有負責人，則機會負責人是任務的負責人。如果來源機會沒有負責人，則不會建立任務也不會傳回錯誤訊息。
特定使用者	不適用	指定的使用者是任務的負責人。	如果指定的使用者具有預設工作簿，則 Oracle CRM On Demand 會將該工作簿指派為任務的主要工作簿。 如果指定的使用者沒有預設工作簿，則不會建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	指定的使用者是任務的負責人。

下表顯示 **Oracle CRM On Demand** 如何在下列情況下，判斷要將哪個負責人或主要自訂工作簿指派給產生的任務：

- 銷售階段任務或工作流程作業的「負責人」欄位中的選項設為來源記錄負責人的經理
- 來源記錄具有負責人
- 「活動」記錄類型是在工作簿模式中設定

負責人有經理	經理具有可包含資料的預設自訂工作簿	負責人具有可包含資料的預設自訂工作簿	銷售程序行為	工作流程行為
是	是	不適用	Oracle CRM On Demand 會將經理的預設工作簿指派為任務的主要工作簿。	Oracle CRM On Demand 會將經理的預設工作簿指派為任務的主要工作簿。
是	否	是	Oracle CRM On Demand 會將來源記錄的預設工作簿指派為任務的主要工作簿。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。
否	不適用	是	Oracle CRM On Demand 會將來源記錄的預設工作簿指派為任務的主要工作簿。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。
否	不適用	否	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。

關於匯入工作簿與工作簿指派

您可以將下列工作簿相關記錄匯入至 Oracle CRM On Demand：

- **工作簿。**如需關於匯入工作簿記錄的詳細資訊，請參閱[工作簿欄位：匯入準備](#)（頁數 365）。
- **工作簿使用者。**您可以匯入工作簿使用者記錄，讓使用者與自訂工作簿產生聯結。如需關於匯入工作簿使用者記錄的詳細資訊，請參閱[工作簿使用者欄位：匯入準備](#)（頁數 364）。
- **客戶工作簿。**您可以匯入客戶工作簿記錄以將工作簿指派給客戶。如需關於匯入客戶工作簿記錄的詳細資訊，請參閱[客戶工作簿欄位：匯入準備](#)（頁數 347）。
- **聯絡人工作簿。**您可以匯入聯絡人工作簿記錄以將工作簿指派給聯絡人。如需關於匯入聯絡人工作簿記錄的詳細資訊，請參閱[聯絡人工作簿欄位：匯入準備](#)（頁數 375）。

當您匯入記錄以將工作簿指派給客戶與聯絡人時，您可以指定每個工作簿指派的開始日期與結束日期。您也可以使用「未來主要旗標」欄位，指定您指派給客戶或聯絡人的工作簿是否在指派有效時成為該客戶或聯絡人的主要工作簿。如需關於以時間為基準之工作簿指派的詳細資訊，請參閱[關於以時間為基準的工作簿指派](#)（頁數 200）。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用工作簿來管理銷售領域的案例](#)（請參閱 "使用工作簿管理銷售地區的案例" 頁數 202）
- [使用工作簿來管理銷售領域的範例](#)（請參閱 "使用工作簿管理銷售地區的範例" 頁數 203）

關於以時間為基準的工作簿指派

您可以為客戶與聯絡人管理工作簿指派，方法是匯入客戶工作簿記錄與聯絡人工作簿記錄。您可以為您匯入的每個工作簿指派指定開始日期與結束日期。如果您未指定工作簿指派的開始日期，則指派會立即有效。您也可以使用「未來主要旗標」欄位，指定您指派給客戶或聯絡人的工作簿是否在工作簿指派有效時成為該客戶或聯絡人的主要工作簿。

每日更新客戶與聯絡人工作簿指派

排程的程序每天都會檢查客戶與聯絡人的所有工作簿指派，並且視需要更新指派。根據預設，程序是在每天的一開始，Oracle Server 時間午夜之後立即執行。對特定客戶的排程程序可能不同。若要決定您公司的程序排程，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care。

工作簿指派程序會更新客戶與聯絡人的工作簿指派，如下所示：

- **啟動工作簿指派。**如果已到工作簿指派的開始日期，而指派尚未有效，則指派會生效。當工作簿指派生效時，身為該工作簿成員的使用者透過該工作簿的成員資格，具有客戶與聯絡人的存取權。

例如，您匯入客戶工作簿記錄，指派工作簿 A 給客戶 1，開始日期為隔年的 1 月 1 日。當工作簿指派程序在隔年的 1 月 1 日這個開始日期執行時，客戶 1 之工作簿 A 的工作簿指派會生效。

- **判斷工作簿是否為主要工作簿。**如果工作簿指派的「未來主要旗標」欄位設為 Y，且指派已啟動，則工作簿會成為客戶或聯絡人的主要工作簿。

例如，假設工作簿 A 目前是客戶 1 的主要工作簿。您匯入客戶工作簿記錄，指派工作簿 B 給客戶 1，開始日期為隔年的 1 月 1 日，「未來主要旗標」欄位設為 Y。當工作簿指派程序在隔年的 1 月 1 日這個開始日期執行時，客戶 1 之工作簿 B 的工作簿指派會生效，工作簿 B 會成為客戶 1 的主要工作簿。工作簿 A 不再是客戶 1 的主要工作簿。但是，客戶 1 的工作簿 A 工作簿指派仍然有效，除非在工作簿指派程序執行時，指派的結束日期為過去日期。

■ **將超過一個工作簿指定為主要工作簿時解決衝突。**如果客戶或聯絡人的多個工作簿指派有相同的開始日期，且「未來主要旗標」欄位都設為 Y，則在指派的開始日期時會發生下列情況：

- 所有工作簿指派會生效。
- 第一個生效的工作簿指派會成為記錄的主要工作簿。
- 如果記錄目前有主要工作簿，則工作簿不再是該記錄的主要工作簿，但是工作簿指派仍然有效，除非工作簿指派的結束日期是過去日期。

例如，假設工作簿 A 目前是客戶 1 的主要工作簿。您為客戶 1 匯入兩個客戶工作簿。其中一個記錄將工作簿 B 指派給客戶 1，另一個記錄將工作簿 C 指派給客戶 1。兩個指派具有相同的開始日期，隔年 1 月 1 日，兩個指派的「未來主要旗標」欄位都設為 Y。當工作簿指派程序在隔年的 1 月 1 日這個開始日期執行時，客戶 1 之工作簿 B 與工作簿 C 的指派會生效，首先處理的指派會成為客戶 1 的主要工作簿。工作簿 A 不再是客戶 1 的主要工作簿。但是，客戶 1 的工作簿 A 工作簿指派仍然有效，除非在工作簿指派程序執行時，指派的結束日期為過去日期。

■ **視需要停用工作簿指派並且移除主要工作簿。**如果工作簿指派記錄的結束日期是過去日期，則指派會變成無效，且會從記錄中移除工作簿。此外，如果工作簿曾是客戶或聯絡人的主要工作簿，則工作簿不再是客戶或聯絡人的主要工作簿。

例如，假設工作簿 A 目前是客戶 1 的主要工作簿。工作簿指派的結束日期是今年 12 月 31 日。當工作簿指派指令碼在隔年 1 月 1 日這個開始日期執行時，工作簿指派會變成無效，工作簿 A 會從客戶 1 的主要工作簿位置移除。

當工作簿指派變成無效時，工作簿與客戶或聯絡人之間的關係就會結束，工作簿會從客戶或聯絡人中移除。使用者不再能夠透過該工作簿的成員資格，來存取客戶或聯絡人。但是，可以透過其他工作簿或其他存取控制元件來存取客戶或聯絡人的使用者，仍然可以存取記錄。

您無法變更工作簿指派程序。

以時間為基準的工作簿指派範例

作為以時間為基準的工作簿指派範例，請考量下列情形：工作簿 A 目前未指派給客戶 1。在今年 12 月 1 日時，您匯入客戶工作簿記錄，將工作簿 A 指派給客戶 1。工作簿指派的開始日期為隔年 1 月 1 日，結束日期為同年的 3 月 31 日。工作簿指派程序啟用與停用工作簿指派，如下所示：

- 在隔年 1 月 1 日之前，工作簿 A 至客戶 1 的指派已停用，客戶 1 之詳細資料頁面的工作簿相關資訊區段不會顯示工作簿 A。
- 在隔年 1 月 1 日開始時，工作簿指派程序會啟用工作簿指派。發生這個情形時，客戶 1 之詳細資料頁面的工作簿相關資訊區段會顯示工作簿 A。
- 在 3 月 31 日時，工作簿指派仍然有效，客戶 1 之詳細資料頁面的工作簿相關資訊區段會顯示工作簿 A。
- 在 4 月 1 日開始時，工作簿指派程序會停用工作簿指派。發生這個情形時，客戶 1 之詳細資料頁面的工作簿相關資訊區段不再顯示工作簿 A。

指定工作簿指派的開始日期與結束日期時的限制

當您指定工作簿指派的開始日期與結束日期時，請注意下列限制：

- 如果您同時指定開始日期與結束日期，則開始日期必須早於結束日期。
- 如果您未指定開始日期，則指派會在新增至 Oracle CRM On Demand 時生效。
- 如果您未指定結束日期，則在從記錄移除工作簿之前，工作簿指派仍然有效。
- 如果您指定結束日期而未指定開始日期，則工作簿指派會立即生效，在達到結束日期或從記錄移除指派之前（視何者先達成），指派仍然有效。

例如，您匯入客戶工作簿記錄，指派工作簿 A 給客戶 1，沒有開始日期與結束日期。在這個情況下，工作簿指派會立即生效，工作簿指派程序永遠無法加以停用，因為工作簿指派沒有結束日期。但是，您可以透過使用者介面從客戶 1 移除工作簿 A。

附註：客戶可以同時有多個指派的工作簿，每個工作簿指派具有相同或不同的開始日期與結束日期。同樣地，聯絡人可以同時有多個指派的工作簿，每個工作簿指派具有相同或不同的開始日期與結束日期。

您可以在 Oracle CRM On Demand 之使用者介面的工作簿指派詳細資料中查看開始日期與結束日期，但是無法在使用者介面中變更這些日期。

關於更新現有的工作簿指派

如果您匯入記錄以將工作簿指派給客戶或聯絡人，而工作簿已指派給客戶或聯絡人，則 Oracle CRM On Demand 中的現有工作簿指派記錄會以匯入記錄的值進行更新。您也可以藉由匯入空白值，覆寫「開始日期」或「結束日期」欄位中的現有值。例如，假設工作簿 A 已指派給客戶 1。指派具有過去日期的開始日期與未來日期的結束日期。您可以為工作簿 A 與客戶 1 匯入客戶工作簿記錄，具有與現有指派相同的開始日期，但是沒有結束日期。在這個情況下，會更新現有指派並且移除結束日期。

更新有效工作簿指派的準則

如果現有工作簿指派已經有效，則現有指派與您匯入之記錄的有效期間必須重疊或者連貫。您匯入以更新有效工作簿指派的記錄開始日期與結束日期必須符合下列準則：

- 如果現有指派沒有結束日期，則您匯入的記錄開始日期必須不是未來日期。
- 您匯入的記錄開始日期不能晚於現有指派的結束日期 7 天以上。

如果未符合這些準則，則不會更新現有、有效的工作簿指派。

更新未來工作簿指派的準則

如果您匯入記錄以將工作簿指派給客戶或聯絡人，相同工作簿與相同客戶或聯絡人已有開始日期為未來日期的工作簿指派，則您匯入之指派的結束日期不能早於現有指派記錄的開始日期 7 天以上。例如，如果已有記錄在隔年 2 月 1 日將工作簿 A 指派給客戶 1，而您要將指派的開始日期變更為隔年 1 月 1 日，則您匯入的記錄結束日期不能早於隔年 1 月 25 日。如果您匯入之指派記錄的結束日期為 1 月 24 日或更早的日期，則記錄匯入失敗，且會傳回錯誤訊息，指出記錄已存在。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於匯入工作簿與工作簿指派](#) (頁數 200)
- [使用工作簿來管理銷售領域的案例](#) (請參閱 "[使用工作簿管理銷售地區的案例](#)" 頁數 202)
- [使用工作簿來管理銷售領域的範例](#) (請參閱 "[使用工作簿管理銷售地區的範例](#)" 頁數 203)

使用工作簿管理銷售地區的案例

此案例提供一個關於您的公司如何使用自訂工作簿的範例。在此案例中，使用自訂工作簿來管理銷售地區。您可以視業務模型而定，以不同的方式使用自訂工作簿功能。

您的公司會以地理基準來整理客戶，並且指派業務代表群組與每個地理區域或銷售地區的客戶合作。此外，您可能基於各種原因，想要從某個銷售地區重新指派業務代表至另一個銷售地區。發生這類的重新指派時，您必須重新調整業務代表與銷售地區之間的

關係。您偶爾會將客戶從某個銷售地區更換地點至其他銷售地區。發生這類的更換地點時，您必須重新調整客戶與銷售地區之間的關係。設定工作簿、使用者及客戶，以支援此案例的範例，請參閱[使用工作簿管理銷售地區的範例](#)（頁數 203）。

使用工作簿管理銷售地區的範例

本主題提供使用自訂工作簿管理銷售地區的範例。您可以視業務模型而定，以不同的方式使用自訂工作簿功能。本主題中的範例支援[使用工作簿管理銷售地區的案例](#)（頁數 202）中說明的案例。

使用工作簿管理銷售地區

1 建立或匯入您要用來代表銷售地區的自訂工作簿。

如需關於建立工作簿的詳細資訊，請參閱[建立工作簿與工作簿階層](#)（請參閱 "建立工作簿和工作簿階層" 頁數 210）。

如需關於匯入工作簿的詳細資訊，請參閱[工作簿欄位：匯入準備](#)（頁數 365）。

2 建立您的銷售代表與適當銷售地區工作簿的關聯。

您可以直接在 **Oracle CRM On Demand** 中讓使用者與工作簿產生聯結，或者可以匯入工作簿使用者記錄。如需關於讓使用者與工作簿產生聯結的詳細資訊，請參閱[讓使用者與工作簿產生聯結](#)（請參閱 "將使用者與工作簿建立關聯" 頁數 211）。如需關於匯入工作簿使用者記錄的詳細資訊，請參閱[工作簿使用者欄位：匯入準備](#)（頁數 364）。

3 在工作簿模式中設定客戶記錄。

如需有關設定記錄所有權模式的資訊，請參閱[設定記錄所有權模式](#)（頁數 209）。

4 匯入必要的客戶工作簿記錄，以將適當的銷售地區工作簿指派給客戶。

使用每個客戶工作簿記錄的開始日期來指定指派生效的日期，也就是您想要讓銷售代表開始能夠存取其銷售地區中客戶記錄的日期。也可以視需要指定每個工作簿指派結束的日期。

如需關於匯入工作簿指派記錄的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [客戶工作簿欄位：匯入準備](#)（頁數 347）
- [關於匯入工作簿與工作簿指派](#)（頁數 200）
- [關於以時間為基準的工作簿指派](#)（頁數 200）

在您匯入客戶工作簿記錄，且工作簿指派程序在指定的開始日期啟用指派之後，您的業務代表就可以存取其銷售地區中的記錄。

如果銷售代表從某個銷售地區重新指派至另一個銷售地區，則您必須重新調整銷售代表與銷售地區之間的關係。

重新調整銷售代表與銷售地區之間的關係

■ 更新銷售代表的使用者記錄，如下所示：

- 如果銷售代表指派至新銷售地區，則將銷售地區工作簿新增至使用者記錄。
- 如果銷售代表不再指派至銷售地區，則從使用者記錄中移除工作簿。

您可以直接在 **Oracle CRM On Demand** 中更新使用者記錄，或者可以匯入工作簿使用者記錄。如需關於讓使用者與工作簿產生聯結的詳細資訊，請參閱[讓使用者與工作簿產生聯結](#)（請參閱 "將使用者與工作簿建立關聯" 頁數 211）。

如需關於匯入工作簿使用者記錄的詳細資訊，請參閱[工作簿使用者欄位：匯入準備](#)（頁數 364）。

如果客戶從某個銷售地區更換地點至另一個銷售地區，則您必須重新調整客戶與銷售地區之間的關係。

重新調整客戶與銷售地區之間的關係

■ 更新客戶記錄，如下所示：

- 將新銷售地區工作簿新增至客戶。
- 從使用者記錄移除舊的銷售地區工作簿。

您可以直接在 **Oracle CRM On Demand** 中更新客戶記錄，或者可以匯入客戶工作簿記錄。如需關於指派記錄至工作簿的詳細資訊，請參閱[指派記錄至工作簿](#)（頁數 219）。如需關於匯入客戶工作簿記錄的詳細資訊，請參閱[客戶工作簿欄位：匯入準備](#)（頁數 347）。

設定工作簿的程序

若要設定公司的工作簿，請執行下列任務：

- 1** 聯絡 **Oracle CRM On Demand Customer Care**，並要求為貴公司開啟工作簿功能。

當 **Oracle CRM On Demand Customer Care** 為貴公司開啟工作簿功能時，您就可以使用 **Oracle CRM On Demand** 中的數個控制項。如需有關驗證是否可使用這些控制項，以及管理員已設定為使用工作簿的資訊，請參閱[驗證管理員角色的工作簿設定](#)（請參閱 "[確認管理員角色的工作簿設定](#)" 頁數 205）。

- 2** 設計工作簿結構。

如需有關設計工作簿結構的準則，請參閱[關於設計工作簿結構](#)（頁數 190）。

- 3** (選擇性) 建立工作簿類型和工作簿使用者角色。

如需詳細資訊，請參閱[建立工作簿類型和工作簿使用者角色](#)（頁數 208）。

- 4** (選擇性) 設定記錄類型的記錄所有權模式。

如需詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式](#)（頁數 193）與[設定記錄所有權模式](#)（頁數 209）。

- 5** 建立工作簿和工作簿階層。

如需詳細資訊，請參閱[建立工作簿和工作簿階層](#)（頁數 210）。

- 6** 將使用者與工作簿建立關聯。

如需詳細資訊，請參閱[將使用者與工作簿建立關聯](#)（頁數 211）。

- 7** 啟用公司的工作簿。

如需詳細資訊，請參閱[啟用公司的工作簿](#)（頁數 215）。

- 8** 啟用使用者和使用者角色的工作簿。

如需詳細資訊，請參閱[啟用使用者和使用者角色的工作簿](#)（頁數 216）。

相關主題

如需有關工作簿和工作簿結構的相關資訊，請參閱下列主題：

- [工作簿管理](#) (頁數 186)
- [關於工作簿的 Web 服務支援](#) (請參閱 "[關於工作簿 Web 服務支援](#)" 頁數 193)
- [關於匯入工作簿與工作簿指派](#) (頁數 200)
- [關於以時間為基準的工作簿指派](#) (頁數 200)
- [使用工作簿來管理銷售領域的案例](#) (請參閱 "[使用工作簿管理銷售地區的案例](#)" 頁數 202)
- [使用工作簿來管理銷售領域的範例](#) (請參閱 "[使用工作簿管理銷售地區的範例](#)" 頁數 203)
- [將工作簿新增至記錄詳細資料頁面配置](#) (請參閱 "[新增工作簿至記錄詳細資料頁面配置](#)" 頁數 218)
- [指派記錄至工作簿](#) (頁數 219)
- [工作簿階層頁面](#) (頁數 220)
- [工作簿欄位](#) (頁數 221)

確認管理員角色的工作簿設定

「客戶關懷中心」會進行下列作業，為您的公司啟用工作簿功能：

- 授予管理員角色「管理工作簿」權限和工作簿存取權
- 設定管理員的存取權資料檔以賦予工作簿存取權

下列程序說明如何確認管理員角色的工作簿設定。

確認管理員角色的工作簿設定

- 1 以「管理員」角色的使用者身分登入 Oracle CRM On Demand。
- 2 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 3 在「管理首頁」的「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 4 在「角色管理」區段中，按一下「角色管理」連結。
- 5 從「翻譯語言」清單中，選取您公司的主要語言。
- 6 按一下「管理員」角色的「編輯」連結。
- 7 移至「角色管理精靈」的「步驟 2：記錄類型存取權」，確認依照下表設定工作簿記錄存取權。

下表顯示「管理員」角色所需的工作簿記錄存取權。

記錄類型	是否有存取權？	是否可以建立？	是否可以讀取所有記錄？
工作簿	已選取	已選取	已選取

8 移至「步驟 4：權限」，確認已經選取「管理工作簿」權限。

下表說明「管理工作簿」權限。

分類	權限	描述
管理：使用者和存取權控制	管理工作簿	管理「工作簿」存取權、將大量資料指派至工作簿，以及定義工作簿的相關工作流程

附註：使用者的角色若具有「管理工作簿」權限及管理使用者角色的適當權限，即可將此權限授予其他使用者角色。如同大部分的管理工作，建議僅將管理工作簿的權限授予公司管理員。

9 瀏覽至先前的「使用者管理和存取控制」頁面。**10** 在「存取權資料檔管理」區段中，按一下「存取資料檔」連結。**11** 從「翻譯語言」下拉式清單中，選取您的主要語言。**12** 執行下列步驟，確認存取權資料檔已設定正確：

a 按一下「管理員預設存取權資料檔」的「編輯」連結，確認各項設定與下表所示一致。

b 按一下「管理員負責人存取權資料檔」的「編輯」連結，確認各項設定與下表所示一致。

下表顯示為了讓具有「管理員」角色的使用者能在 Oracle CRM On Demand 中管理工作簿所必需進行的設定。

記錄類型	相關記錄	管理員預設存取權資料檔	管理員負責人存取權資料檔
客戶	工作簿	完整	完整
鑑定*	工作簿	完整	完整
活動	工作簿	完整	完整
分配*	工作簿	完整	完整
申請*	工作簿	完整	完整
工作簿	不適用	讀取/編輯/刪除	讀取/編輯/刪除
工作簿	子工作簿	檢視	檢視
工作簿	使用者	完整	完整
業務計劃*	工作簿	完整	完整
宣傳活動	工作簿	完整	完整
認證*	工作簿	完整	完整
聯絡人	工作簿	完整	完整
課程*	工作簿	完整	完整
自訂物件	工作簿	完整	完整

記錄類型	相關記錄	管理員預設存取權資料檔	管理員負責人存取權資料檔
交易備案*	工作簿	完整	完整
經銷商*	工作簿	完整	完整
測驗*	工作簿	完整	完整
金融帳戶*	工作簿	完整	完整
財務計劃*	工作簿	完整	完整
資金*	工作簿	完整	完整
家庭*	工作簿	完整	完整
存貨稽核報表*	工作簿	完整	完整
存貨期間*	工作簿	完整	完整
潛在客戶	工作簿	完整	完整
MDF 要求*	工作簿	完整	完整
醫護教育活動*	工作簿	完整	完整
訊息計劃*	工作簿	完整	完整
目標*	工作簿	完整	完整
機會	工作簿	完整	完整
合作夥伴*	工作簿	完整	完整
保單*	工作簿	完整	完整
投資組合*	工作簿	完整	完整
方案*	工作簿	完整	完整
樣品批號*	工作簿	完整	完整
樣品交易*	工作簿	完整	完整
服務要求	工作簿	完整	完整
智慧型電訪*	工作簿	完整	完整
解決方案	工作簿	完整	完整
車輛*	工作簿	完整	完整

附註：Oracle CRM On Demand 標準版中無法使用標有星號 (*) 的記錄類型。只有當有此記錄類型時，其存取設定才有意義。

下表說明由「管理工作簿」權限所啟用的控制項。您可藉由存取每個元件，確認是否已可使用所有您需要的控制項。

元件	由「管理工作簿」權限所啟用的控制項
----	-------------------

元件	由「管理工作簿」權限所啟用的控制項
管理首頁	<ul style="list-style-type: none"> 在「使用者管理和存取控制」區段中，「工作簿管理」連結為已啟用。您可以透過這個連結存取「工作簿階層」頁面，以建立、更新與管理工作簿。 在「資料管理工具」區段中，會啟用「批次指派工作簿佇列」連結。透過此連結將可存取「批次指派工作簿佇列」頁面，以便顯示批次預約指派的有效要求和已完成要求的詳細資料。
應用程式自訂頁面	<ul style="list-style-type: none"> 在「記錄類型設定」區段中，會啟用「工作簿」連結。透過此連結將可存取工作簿的「應用程式自訂」頁面，以便設定工作簿欄位和工作簿使用者欄位，包括「工作簿類型」和「工作簿使用者角色」欄位的選擇清單值。
角色管理精靈	<ul style="list-style-type: none"> 在「步驟 2：記錄類型存取權」中，會出現單一行的「工作簿」選項。 在「步驟 4：權限」中，會出現「管理工作簿」權限這個選項。
存取資料檔精靈	<ul style="list-style-type: none"> 在「步驟 1：存取權資料檔名稱」中，會出現「可授予工作簿使用者」核取方塊。 在「步驟 2：指定存取等級」中： <ul style="list-style-type: none"> 「工作簿」選項會顯示成最上層物件。 支援工作簿的記錄類型其「相關資訊」連結下方，會出現單一行的「工作簿」相關資訊區段項目。
公司資料檔頁面	<ul style="list-style-type: none"> 在此頁面的「公司資料可見度設定」區段中，會出現「啟用工作簿」核取方塊。
頁面配置精靈 (配置管理)	<ul style="list-style-type: none"> 在「步驟 4：相關資訊」中，所有支援工作簿的記錄類型其「可用」頁面區段內，會出現「工作簿」相關資訊區段。
重新命名記錄類型頁面	<ul style="list-style-type: none"> 「工作簿」選項會顯示成此頁面上的其中一個項目。
工作流程	<ul style="list-style-type: none"> 「指派工作簿」動作會顯示成其中一個可用選項（如果您的角色已啟用「管理工作流程規則」權限）。
清單頁面上的功能表	<ul style="list-style-type: none"> 「批次指派工作簿」選項會出現在受支援記錄類型的功能表中。

建立工作簿類型和工作簿使用者角色

為了便於組織工作簿結構，您可以建立工作簿類型，然後為您建立的每一個工作簿指派類型。例如，當您打算為銷售地區規劃工作簿階層，這時您可以建立稱為「銷售地區」的工作簿類型。「工作簿類型」欄位是可編輯的選擇清單欄位，可讓您依據公司的需要進行自訂。

您也可以建立工作簿使用者角色，以便在將使用者與工作簿產生關聯時指派給使用者。工作簿使用者角色與 **Oracle CRM On Demand** 使用者角色不同。例如，您可以建立「銷售地區使用者」和「銷售地區經理」這類工作簿使用者角色，以指派給使用銷售地區工作簿階層的使用者。

下列程序將描述如何建立工作簿類型和工作簿使用者角色。

建立工作簿類型和工作簿使用者角色

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下「工作簿」。
- 4 在「工作簿應用程式自訂」頁面中，執行下列其中一項作業：
 - 若要建立工作簿類型，請按一下「工作簿欄位設定」。
 - 若要建立工作簿使用者角色，請按一下「工作簿使用者欄位設定」。
- 5 按一下欄位的「編輯選擇清單」連結。
- 6 輸入選擇清單的值，然後儲存變更。

如需關於編輯選擇清單欄位的詳細資訊，請參閱[變更選擇清單值](#) (頁數 76)。

設定記錄所有權模式

Oracle CRM On Demand 可以讓您設定下列模式的記錄所有權，以支援您的業務需求：

- 使用者模式
- 工作簿模式
- 混合模式

如需關於記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式](#) (頁數 193)。

設定記錄所有權模式

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下要設定之記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下 *記錄類型* 欄位設定，其中 *記錄類型* 是您要設定之記錄類型的名稱。
- 5 根據您要設定的記錄所有權模式來編輯欄位，如下所示：
 - 若要在使用者模式中設定記錄類型，請設定「負責人」欄位，使其成為必要欄位，然後設定「工作簿」欄位，使其成為非必要欄位。
 - 若要在工作簿模式中設定記錄類型，請設定「工作簿」欄位，使其成為必要欄位，然後設定「負責人」欄位，使其成為非必要欄位。
 - 若要在混合模式中設定記錄類型，請同時設定「負責人」與「工作簿」欄位，使其成為非必要欄位。
- 6 儲存變更。

如需關於編輯欄位的詳細資訊，請參閱[建立及編輯欄位](#) (請參閱 "建立和編輯欄位" 頁數 66)。

附註：設定記錄所有權模式之後，您必須確定對於記錄所有權模式已正確設定記錄類型的頁面配置。如需關於記錄所有權模式其頁面配置的詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式的欄位設定與頁面配置](#) (頁數 62)。

建立工作簿和工作簿階層

您要從「管理首頁」的「使用者管理和存取控制」區段建立工作簿。

附註：您也可以匯入工作簿記錄來建立工作簿。如需詳細資訊，請參閱[工作簿欄位：匯入準備](#) (頁數 365)。

在您開始之前：

- 若要執行這項程序，您的使用者角色必須具有「管理工作簿」權限。
- 開始建立您的工作簿和工作簿階層之前，請先閱讀[關於設計工作簿結構](#) (頁數 190)主題。

下列程序說明如何建立工作簿。

建立工作簿

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「管理首頁」的「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「工作簿管理」連結。
- 3 在「工作簿階層」頁面上，按一下「新建」。
- 4 在「工作簿編輯」頁面上，輸入所需的資訊，然後儲存記錄。

下表說明工作簿必須輸入的各項資訊。

欄位	說明
工作簿名稱	工作簿名稱的建議長度上限為 60 個字元，以便能夠完整顯示在「工作簿」選取器中。
工作簿類型	(選擇性) 從選擇清單中選取工作簿類型。
上層工作簿	<ul style="list-style-type: none">■ 如果這是最上層的工作簿，請將此欄位保留空白。■ 如果這是子工作簿，請按一下「上層工作簿」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取上層工作簿。
可以包含資料	<p>僅適用於目前的工作簿，而不適用於任何子工作簿。如果記錄將與這個工作簿產生關聯，請選取此核取方塊。基於效能考量，應僅對包含資料的工作簿套用此功能。</p> <p>附註：在出現於整個 Oracle CRM On Demand 的「工作簿」選取器中，包含資料的自訂工作簿是以藍色文件圖示識別。並以黃色的資料夾圖示識別不可包含資料的自訂工作簿。</p>

建立子工作簿

若要為現有的上層工作簿建立子工作簿，您可以使用前述程序的方法建立子工作簿，也可以依照下列程序介紹的方法建立子工作簿。

為現有的工作簿建立子工作簿

- 1 在「工作簿階層」頁面上，按一下上層工作簿的連結。
- 2 在「工作簿詳細資料」頁面上，按一下「子工作簿」標題列中的「新建」。
- 3 在「工作簿編輯」頁面上，輸入工作簿的資訊並儲存變更。

將工作簿移至新的上層工作簿

您可以讓工作簿變成另一個工作簿的子工作簿，或將上層工作簿的子工作簿移至其他工作簿。當工作簿的上層改變時，工作簿階層會發生下列變化：

- 新的上層工作簿將套用至目前工作簿，以及屬於目前工作簿之下層的任何子工作簿。
- 任何指派給舊上層工作簿的使用者都將喪失對目前工作簿及其子工作簿的存取權。
- 任何指派給新上層工作簿的使用者都將取得對目前工作簿及其子工作簿的存取權。
- 任何直接指派給目前工作簿的使用者都不會受到上層工作簿變更的影響。

附註：刪除上層工作簿之前，必須先移除其所有子工作簿、使用者和資料。

提示：若要得知特定工作簿所包含的記錄數，請針對每種記錄類型各建立一份歷程記錄報表。如需有關建立報表的詳細資訊，請參閱報表。

下列程序說明如何將工作簿移至新的上層工作簿。

將工作簿移至新的上層工作簿

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「管理首頁」的「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「工作簿管理」連結。
- 3 在「工作簿階層」頁面上，按一下您想要變更的工作簿的「編輯」連結。
- 4 按一下「上層工作簿」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取新的上層工作簿。
- 5 儲存變更。

將使用者與工作簿建立關聯

您可以定義哪些使用者可以存取工作簿，以及每一位使用者對工作簿中記錄擁有的存取等級。在您建立使用者與工作簿的關聯時，須指定使用者在工作簿中工作時的存取權資料檔。以下是可用的標準選項：

- **編輯：**允許使用者讀取及更新工作簿中的記錄。
- **全部：**允許使用者讀取、編輯及刪除工作簿中的記錄。
- **唯讀：**允許使用者檢視工作簿中的記錄。

您也可以為工作簿建立自訂的存取權資料檔。「工作簿使用者編輯」頁面上的「存取權資料檔」選擇清單包括所有已選取「可授予工作簿使用者」選項的存取權資料檔。如需如何為工作簿建立自訂存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[建立工作簿的存取權資料檔](#) (請參閱 "[建立工作簿的存取權資料檔](#)" 頁數 214)。

「公司資料檔」頁面的「已啟用供管理者閱覽」選項和「工作簿」選取器中的「包含子項目」選項是決定使用者的記錄存取權的其他因素。如果已選取「公司資料檔」頁面上的「已啟用供管理者閱覽」核取方塊，則搜尋的「包含子項目」設定會讓使用者存取子工作簿中的資料，以及直接或間接存取下屬使用者擁有的資料。

使用者對工作簿的存取等級會影響使用者對記錄的整體存取權。下列範例將說明決定使用者存取權的方式。

範例 1

銷售代表 Ryan Taylor 在 Oracle CRM On Demand 中的設定如下：

- 能夠透過銷售代表角色存取客戶記錄。
- 其負責人存取權資料檔上，對於客戶記錄類型的存取權等級設為「唯讀」
- 其預設存取權資料檔上，對於客戶記錄類型的存取權等級設為「唯讀」
- 不是「ABC 小組件」客戶之客戶團隊的成員
- 與「小組件製造商」工作簿相關聯，其工作簿的存取權資料檔設為「全部」

如果「ABC 小組件」客戶位於「小組件製造商」工作簿中，則 Ryan 對「ABC 小組件」記錄的存取權就可讓他讀取、編輯和刪除記錄。他擁有這些存取權的原因，在於 Oracle CRM On Demand 中的存取控制系統會從所有相關的存取權資料檔計算最大限度的存取權，並且予以套用。在此範例中，工作簿的存取權資料檔設為「全部」，因此會取代客戶記錄的存取權資料檔。

範例 2

銷售代表 Tanya Lee 在 Oracle CRM On Demand 中的設定如下：

- 能夠透過銷售代表角色存取機會記錄
- 其負責人存取權資料檔上針對機會記錄類型的存取權等級設為「唯讀」
- 其預設存取權資料檔上針對機會記錄類型的存取權等級設為「唯讀」
- 是機會團隊的成員，且「機會存取」欄位設為「編輯」
- 與「小組件製造商」工作簿相關聯，其工作簿的存取權資料檔設為「全部」

如果機會是在「小組件製造商」工作簿中，Tanya 的存取權會允許她讀取、編輯和刪除記錄。不過，Tanya 的存取權（來自她的負責人存取權資料檔、她的預設存取權資料檔和她的機會團隊成員資格）允許她讀取和編輯機會，但不可以刪除機會。

將使用者與工作簿建立關聯的方法

您可以使用三種方式讓使用者與工作簿產生聯結：

- 從工作簿記錄建立，可以讓多位使用者與該工作簿產生關聯。
- 從使用者記錄建立，則可以讓多個工作簿與該使用者產生關聯。
- 您可以匯入工作簿使用者記錄。如需詳細資訊，請參閱[工作簿使用者欄位：匯入準備](#) (頁數 364)。

下列程序將描述如何透過工作簿記錄將多位使用者與工作簿建立關聯。

將多位使用者與工作簿建立關聯

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「工作簿管理」連結。
- 3 在「工作簿階層」頁面上，按一下要將使用者與其建立關聯之工作簿的名稱連結。
- 4 在「工作簿詳細資訊」頁面上，於「工作簿使用者」區段的標題列中，按一下「新增使用者」。
- 5 在「工作簿使用者編輯」頁面中，挑選要與工作簿建立關聯的使用者。

下表說明您必須為每一位與工作簿產生關聯的使用者指定的資訊。

欄位	說明
使用者	按一下「使用者」欄位旁邊的「查閱」圖示，然後選取使用者。 附註： 使用者的委派者不會自動取得使用者工作簿的存取權。您也必須將每位委派者與工作簿建立關聯。
工作簿使用者角色	(選擇性) 從選擇清單選取角色。 附註： 工作簿使用者角色不是 Oracle CRM On Demand 角色。如需有關建立工作簿使用者角色的詳細資訊，請參閱 建立工作簿類型和工作簿使用者角色 (頁數 208)。
存取權資料檔	從為工作簿啟用的資料檔清單選取存取權資料檔，決定使用者對目前工作簿以及任何子工作簿的存取權。標準選項包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 編輯：允許使用者讀取及更新工作簿中的記錄。 ■ 全部：允許使用者讀取、編輯及刪除工作簿中的記錄。 ■ 唯讀：允許使用者檢視工作簿中的記錄。 附註： 如需建立自訂的工作簿存取權資料檔的詳細資訊，請參閱 建立工作簿的存取權資料檔 (請參閱 "建立工作簿的存取權資料檔" 頁數 214)。

下列程序將描述如何透過使用者記錄將多個工作簿與使用者建立關聯。

將多個工作簿與使用者建立關聯

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3 在「使用者與群組管理」區段中，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」中，按一下要與工作簿建立關聯的使用者姓氏。
- 5 在「使用者詳細資訊」頁面上，於「指派的工作簿」區段的標題列中，按一下「新增工作簿」。

附註：如果「使用者詳細資料」頁面上未提供「指派的工作簿」區段，請按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增至頁面配置。

- 6** 在「指派的工作簿編輯」區段上，挑選要與使用者建立關聯的工作簿，然後指定每一個工作簿的使用者資訊。下表說明您必須為每一個與使用者產生關聯的工作簿指定的資訊。

欄位	說明
工作簿名稱	按一下「工作簿名稱」欄位右側的圖示，接著在「工作簿」選取器中挑選工作簿，然後按一下「確定」。
工作簿使用者角色	(選擇性) 從選擇清單選取角色。 附註： 工作簿使用者角色不是 Oracle CRM On Demand 角色。如需有關建立工作簿使用者角色的詳細資訊，請參閱 建立工作簿類型和工作簿使用者角色 (頁數 208)。
存取權資料檔	從針對工作簿啟用的資料檔清單選取存取權資料檔，決定使用者對目前工作簿以及任何子工作簿的存取權。標準選項包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 編輯：允許使用者讀取及更新工作簿中的記錄。 ■ 全部：允許使用者讀取、編輯及刪除工作簿中的記錄。 ■ 唯讀：允許使用者檢視工作簿中的記錄。 附註： 如需建立自訂的工作簿存取權資料檔的詳細資訊，請參閱 建立工作簿的存取權資料檔 (請參閱 " 建立工作簿的存取資料檔 " 頁數 214)。

附註：將使用者與工作簿建立關聯並無法讓該使用者存取工作簿。若要讓使用者能夠存取工作簿，您必須為每一位使用者以及每一個希望存取工作簿的使用者角色啟用工作簿，如[啟用使用者和使用者角色的工作簿](#) (頁數 216)中所述。

建立工作簿的存取資料檔

當您將使用者與工作簿產生關聯時，您會選取存取資料檔，決定使用者對工作簿或任何子工作簿中記錄的存取權。工作簿的存取資料檔會隨使用者的所有其他存取資料檔一併評估，而且使用者會獲得存取資料檔允許的最大限度記錄存取權。如需存取資料檔如何互動的詳細資訊，請參閱[將使用者與工作簿建立關聯](#) (頁數 211)。

將使用者與工作簿建立關聯時，可供選取的標準存取資料檔如下：

- **編輯：**允許使用者讀取及更新工作簿中的記錄。
- **全部：**允許使用者讀取、編輯及刪除工作簿中的記錄。
- **唯讀：**允許使用者檢視工作簿中的記錄。

您也可以為工作簿建立自訂的存取資料檔。出現在「工作簿使用者編輯」頁面和「指派的工作簿編輯」頁面上的「存取資料檔」選擇清單，包括了所有已選取「可授予工作簿使用者」選項的存取資料檔。

下列程序將描述如何建立工作簿的存取資料檔。

建立工作簿的存取資料檔

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。

- 3 在「存取權資料檔管理」區段中，按一下「存取資料檔」連結。
- 4 建立新的存取資料檔，或編輯現有存取資料檔。
- 5 在「存取資料檔」精靈的步驟 1 中，選取「可授予工作簿使用者」核取方塊。
- 6 在步驟 2：「指定存取等級」中，指定每一個記錄類型和相關資訊類型的存取等級。
- 7 完成建立或編輯「存取資料檔」之後，按一下「完成」儲存您的變更。

啟用公司的工作簿

設定工作簿結構之後，就可以啟用您公司的工作簿。下列程序將描述如何啟用您公司的工作簿。

啟用公司的工作簿

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司資料檔」區段中，按一下「公司資料檔」連結。
- 4 在「公司資料檔」頁面上，設定下列選項。如需有關這些選項的詳細資訊，請參閱[設定公司資料檔及通用預設值](#)（頁數 16）。
 - a 在「公司設定」區段中，確認「通用搜尋方法」設為「目標式搜尋」。選取「目標搜尋」時，「工作簿」選取器會出現在「動作列」的搜尋區段中。
 - b 在「分析可見度設定」區段中，將「歷史主題範圍」選項設為「全部皆可閱覽」。（這個設定可確保工作簿中的資料和支援報表和儀表板的資料庫中的資料同步。）
 - c 在「公司資料可見度設定」區段中，確定已選取下列核取方塊：

設定	目的
啟用工作簿	<p>使用這個欄位控制「工作簿」選取器是否顯示自訂工作簿和使用者工作簿。如果取消選取「啟用工作簿」核取方塊，「工作簿」選取器僅顯示使用者工作簿和委派者的工作簿（如果委派者存在的話）。</p> <p>附註：若要在「公司資料檔」頁面中提供「啟用工作簿」選項，您的使用者角色必須具有「管理工作簿」權限。</p> <p>注意：這個核取方塊在選取後即不可以取消選取。不過，選取這個選項之後，您可以對工作簿階層進行變更。</p>
顯示工作簿選取器	啟用「工作簿」選取器，讓使用者能夠依使用者、委派或自訂工作簿篩選記錄。

啟用使用者和使用者角色的工作簿

若要讓使用者使用工作簿，您可以設定使用者的角色及其預設存取權資料檔。您還可以設定每一位使用者的使用者記錄。

下列程序將描述如何啟用使用者角色的工作簿。您必須針對使用工作簿的每一個使用者角色執行這些步驟。

啟用使用者角色的工作簿

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3 在「角色管理」區段中，按一下「角色管理」連結。
- 4 從「翻譯語言」清單中，選取您公司的主要語言。
- 5 按一下您要修改之角色的連結。
- 6 在「角色管理精靈」中，移至步驟 2：「記錄類型存取權」，並設定「工作簿」記錄類型的存取等級。

下表顯示您必須設定才能讓使用者（不是管理員）存取工作簿的設定。

記錄類型	是否有存取權？	是否可以建立？	是否可以讀取所有記錄？
工作簿	已選取	已取消選取	已取消選取

附註：您必須確定已取消選取「是否可以讀取所有記錄」核取方塊。否則使用者就可以存取「工作簿階層」清單頁面中的所有工作簿。

- 7 按一下「完成」儲存您的變更。
- 8 瀏覽至「使用者管理和存取控制」頁面。
- 9 在「存取權資料檔管理」區段中，按一下「存取權資料檔」。
- 10 從「翻譯語言」清單中，選取您公司的主要語言。
- 11 在您要為工作簿啟用之使用者角色所使用的「預設存取權資料檔」，按一下「編輯」連結，並進行設定，以便為工作簿和相關記錄類型提供存取權。

下表說明使用者角色「預設存取權資料檔」的必要設定，這些設定會啟用角色的工作簿存取權。設定預設存取權資料檔可給予使用者角色必要的工作簿存取權。因此，您不需要設定角色的負責人存取權資料檔。

記錄類型	相關記錄	預設存取權資料檔
工作簿	不適用	唯讀。
工作簿	子工作簿	檢視 這個資料檔可讓使用者查看「工作簿詳細資料」頁面中的所有子工作簿。預設值為「無

記錄類型	相關記錄	預設存取權資料檔
		法存取」。
工作簿	使用者	<p>唯讀。</p> <p>這個資料檔可讓使用者看見與「工作簿詳細資料」頁面中工作簿相關聯的所有其他使用者。預設值為「無法存取」。</p>

12 按一下「完成」儲存您的變更。

下列程序將描述如何啟用使用者的工作簿。您必須針對使用工作簿的每一位使用者執行這些步驟。

啟用使用者的工作簿

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 4 按一下要修改其資料檔之使用者的「編輯」連結。
- 5 在「使用者編輯」頁面的「主要使用者資訊」區段中，進行下列設定：
 - **預設分析工作簿：**此設定會決定在「報表首頁」和「儀表板首頁」的「工作簿」選取器中，針對使用者預設顯示的使用者工作簿或自訂工作簿。此設定會顯示您正在編輯其記錄之使用者的使用者名稱和登入 ID (根據預設)。將記錄的設定變更為使用者最常用於報表和儀表板的自訂工作簿或使用者工作簿。使用者記錄上的這項設定不會限制使用者對資料的存取權；使用者可以在「工作簿」選取器中選取不同的工作簿或使用者。
 - **預設工作簿。**此設定會決定在「報表」或「儀表板」以外的任何區域工作時，在「工作簿」選取器中針對使用者預設顯示的使用者工作簿或自訂工作簿。此設定預設為「全部」顯示。將此設定變更為使用者最常使用的自訂工作簿或使用者工作簿，如此使用者就不需要在每次使用工作簿中的資料時選取工作簿。使用者記錄上的這項設定不會限制使用者對記錄的存取權；使用者可以在「工作簿」選取器中選取不同的工作簿或使用者。
- 6 在「使用者編輯」頁面的「使用者安全性資訊」區段中：
 - a 將「呈報主題區域」的值設為「供管理者閱覽」或「供團隊閱覽」。

附註：您必須選取其中一個值。否則報表將不會包含任何資料。無論您是選取「供管理者閱覽」或「供團隊閱覽」，都不會影響報表中的資料。
 - b 將「歷史主題區域」的值設為「全部皆可閱覽」。
- 7 按一下「儲存」。

附註：若要存取工作簿，使用者必須與工作簿產生關聯。此外，使用者的委派者不會自動擁有使用者工作簿的存取權，所以委派者也必須與工作簿產生關聯。

新增工作簿至記錄詳細資料頁面配置

若要讓使用者可在記錄類型的詳細資料頁面上使用「工作簿」相關資訊區段，您必須設定下列各項：

- 在使用者角色的記錄類型頁面配置中提供「工作簿」相關資訊區段。
- 在使用者角色的存取資料檔上，為「工作簿」指派如同記錄類型上相關資訊區段的使用者角色存取權。

下列程序將描述如何在記錄類型頁面配置中提供「工作簿」相關資訊區段。

在記錄類型頁面配置中提供工作簿相關資訊區段

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
例如，如果您要在「商機詳細資料」頁面上提供「工作簿」相關資訊，請按一下「商機」連結。
- 4 在「頁面配置」區段中，按一下需要的「頁面配置」連結（例如，「商機頁面配置」）。
- 5 在記錄類型「頁面配置」頁面中，按一下要提供「工作簿」相關資訊區段之頁面配置的「編輯」連結。
- 6 在「頁面配置」精靈中，移至步驟 4：「相關資訊」，然後按一下箭頭將「工作簿」項目移至「已顯示」區段。
- 7 按一下「完成」儲存您的變更。
- 8 登出 Oracle CRM On Demand，然後再次登入。

下列程序將描述如何為「工作簿」指定如同記錄類型上相關資訊區段的使用者角色存取權。

若要為「工作簿」指定如同記錄類型上相關資訊區段的使用者角色存取權

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3 在「存取權資料檔管理」區段中，按一下「存取資料檔」。
- 4 對您要提供「工作簿」相關資訊區段之使用者角色所使用的「預設存取權資料檔」，按一下「編輯」連結。
- 5 在「存取資料檔」精靈中，移至步驟 2：「指定存取等級」，然後按一下要在其中提供「工作簿」相關資訊區段之記錄類型的「相關資訊」連結。
例如，如果您要在「商機詳細資料」頁面上提供「工作簿」相關資訊，請按一下「商機」記錄旁邊的「相關資訊」連結。
- 6 根據使用者角色的需求選取「工作簿」的存取等級。
- 7 按一下「完成」儲存您的變更。
- 8 針對您要為工作簿啟用之使用者角色所使用的「負責人存取權資料檔」重複步驟 4 到 7。

指派記錄至工作簿

您可以使用下列方式來指派記錄至自訂工作簿：

- **一個時間一個記錄 (手動)。**您可以選取記錄「詳細資料」頁面上的工作簿值。
- **大量進行。**您可以批次指派記錄至工作簿。
- **透過匯入工作簿指派。**您只能匯入客戶與聯絡人的工作簿指派。如需有關匯入工作簿指派的資訊，請參閱[關於匯入工作簿與工作簿指派](#) (頁數 200)。

記錄也可以使用作用中工作流程規則及條件指派至工作簿。如需使用工作流程規則的詳細資訊，請參閱[關於工作流程規則](#) (頁數 240)。

關於客戶與聯絡人工作簿指派的開始與結束日期

客戶與聯絡人記錄的工作簿指派可以有開始與結束日期。您只能透過使用匯入助理或 Web 服務來更新這些欄位。對於所有這類的 Web 服務要求，您必須使用「Web 服務 v1.0 API」。

工作簿指派到結束日期之前，或到工作簿指派從記錄中移除之前維持有效，以先發生者為準。到了結束日期，工作簿與記錄的關係便終止，且使用者無法再透過工作簿的成員資格來存取記錄。不過，透過其他存取權控制元件（例如：記錄所有權或團隊成員資格）來存取記錄的使用者，仍可存取記錄。

如需有關管理以時間為基準之工作簿指派的詳細資訊，請參閱[關於以時間為基準的工作簿指派](#) (頁數 200)。

在您開始之前：

- 若要在記錄的「詳細資料」頁面上指派記錄至工作簿，記錄類型的「詳細資料」頁面配置必須包含「工作簿」區段。
- 若要批次指派記錄至工作簿，您的使用者角色必須具備「管理工作簿」權限。

下列程序說明如何指派單一記錄至工作簿。

指派單一記錄至工作簿

- 1 瀏覽至記錄的「詳細資料」頁面。
- 2 在「詳細資料」頁面「工作簿」區段的標題列上，按一下「新增」。
- 3 在工作簿選取器中，選擇您要指派該記錄的工作簿，然後按一下「確定」。

下列程序說明如何批次指派記錄至工作簿。

批次指派記錄至工作簿

- 1 在清單視窗中，按一下標題列上的「功能表」按鈕，然後按一下「批次指派工作簿」。
- 2 在「批次指派工作簿」視窗中，按一下「目標工作簿」方塊旁的選取器按鈕，然後在「工作簿查閱」中，選擇您要指派記錄的目標工作簿。
- 3 為清單中的記錄選擇「指派選項」。

下表說明您可以選取的「指派選項」。

選項	說明
新增	新增「目標工作簿」至所有記錄。此指派不會影響記錄的任何先前工作簿指派。
取代類型	新增「目標工作簿」至所有記錄，並移除先前指派而與「目標工作簿」具有相同類型的工作簿。 附註： 「工作簿類型」是由公司管理員定義。
全部取代	新增「目標工作簿」至所有記錄，並移除先前指派的所有「目標工作簿」，不管什麼類型都移除。
取代工作簿	指定您要取代的工作簿。 從您在此處指定的工作簿重新指派記錄至「目標工作簿」。其他記錄不受影響。
移除	移除所有記錄的「目標工作簿」現有指派。
全部移除	從記錄移除所有已指派工作簿。

- 4** 如果在步驟 3 中選擇「新增」以外的任何選項，現在您必須選擇「套用至」選項。

下表說明您可以選取的「套用至」選項。

選項	說明
手動關聯	將「指派選項」套用至所有已選取的記錄，這些記錄的現有工作簿指派都是以手動方式進行指派
自動關聯	將「指派選項」套用至所有已選取的記錄，這些記錄的現有工作簿指派都是由工作流程或批次進行指派
兩者	將「指派選項」套用至所有已選取的記錄

- 5** 若要套用您所選擇的指派標準，請按一下「指派」。

「批次指派工作簿佇列」視窗隨即開啟，在「有效的要求」區段中顯示您的指派要求。如需詳細資訊，請參閱[批次指派工作簿佇列頁面](#)（頁數 492）。

當您的要求已經處理過後，就會接到電子郵件通知。

工作簿階層頁面

「工作簿階層」頁面會顯示有關自訂工作簿的資訊。您可以檢視工作簿的子集，或是檢視所有工作簿。

下表說明可以從「工作簿階層」頁面執行的任務。

若要執行此工作	請遵循這些步驟
檢視不同的工作簿子集	在「工作簿階層」標題列上，按一下清單並且將選項變更為不同工作簿的子工作簿，或是選取「所有工作簿」以檢視所有工作簿。

若要執行此工作	請遵循這些步驟
建立工作簿	在「工作簿階層」標題列上按一下「新建」。在「工作簿編輯」頁面中，輸入必要的資訊並儲存記錄。
建立現有工作簿的子工作簿	按一下上層工作簿的名稱連結。在「工作簿詳細資料」頁面上，按一下「子工作簿」標題列中的「新建」。在「工作簿編輯」頁面上，輸入工作簿的資訊並儲存變更。
將工作簿移至新的上層工作簿	按一下要變更之工作簿的「編輯」連結。在「工作簿編輯」頁面中，按一下「上層工作簿」欄位旁邊的「查閱」圖示，選取新的上層工作簿，然後儲存變更。
將使用者與工作簿建立關聯	按一下工作簿的名稱連結。在「工作簿詳細資料」頁面上，按一下「工作簿使用者」標題列中的「新增使用者」。在「工作簿編輯」頁面上，挑選要與工作簿產生關聯的使用者，並指定使用者資訊。如需詳細資訊，請參閱 將使用者與工作簿建立關聯 （頁數 211）。

工作簿欄位

「工作簿編輯」頁面和「工作簿詳細資訊」頁面會顯示自訂工作簿的詳細資料。您可以更改工作簿的詳細資料、為工作簿新增子工作簿，以及新增使用者至工作簿。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	說明
主要工作簿資訊	
工作簿名稱	工作簿被賦予的名稱。
上層工作簿	顯示工作簿（任何子工作簿）其上層工作簿的名稱。如果工作簿是最上層工作簿，則此欄位為空白。
工作簿類型	將工作簿指派至工作簿類型有助於組織工作簿結構。如需有關建立工作簿類型的詳細資訊，請參閱 建立工作簿類型和工作簿使用者角色 （頁數 208）。
可以包含資料	指出記錄是否可與本工作簿相關聯。基於效能考量，未包含資料的工作簿切勿選取此核取方塊。
合作夥伴	為 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 特有。如需詳細資訊，請參閱 Oracle Technology Network 上 Oracle CRM On Demand 文件庫 （請參閱 Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html ）中的 <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> 。

欄位	說明
合作夥伴地點	為 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 特有。如需詳細資訊，請參閱 Oracle Technology Network 上 Oracle CRM On Demand 文件庫 (請參閱 Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) 中的 <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> 。
子工作簿區段	
工作簿名稱	目前工作簿的子工作簿名稱。
工作簿類型	子工作簿的工作簿類型。
可以包含資料	指出記錄是否可與子工作簿相關聯。
工作簿使用者區段	
姓氏	與本工作簿相關聯的使用者姓氏。
名字	與本工作簿相關聯的使用者名字。
工作簿使用者角色	目前工作簿使用者的工作簿角色。工作簿使用者角色可以指派給任何與工作簿相關聯的使用者。工作簿使用者角色與 Oracle CRM On Demand 中的使用者角色不同。如需有關建立工作簿使用者角色的詳細資訊，請參閱 建立工作簿類型和工作簿使用者角色 (頁數 208)。
存取資料檔	使用者對目前工作簿和任何子工作簿的存取權限。您可以從針對工作簿啟用的資料檔清單中選取。如需有關建立工作簿專用存取權資料檔的詳細資訊，請參閱 為工作簿建立存取權資料檔 (請參閱 "建立工作簿的存取資料檔" 頁數 214)。

關於疑難排解工作簿的資訊

如需有關疑難排解工作簿功能的詳細資訊，請參閱 My Oracle Support 上的 565278.1 (文章 ID)。

群組管理

「群組管理」是一項選擇性功能，讓公司能夠設定一起工作的團隊，並且讓團隊成員共用同一組資訊。

在公司內設定群組可讓使用者進行下列作業：

- 群組成員可以存取合併的行事曆，藉以顯示團隊中所有成員的可用性。這可讓員工判斷排程約會以及向員工（和聯絡人）通知約會的最佳時間。

附註：使用者的角色必須被指派「共用行事曆」權限，才能夠存取合併的群組行事曆。擁有「共用行事曆」權限的使用者也可以設定自訂行事曆檢視。如需詳細資訊，請參閱檢視其他人的行事曆和新增自訂行事曆檢視。

- 群組成員可能會自動共用下列記錄類型的所有權：

- 活動
- 客戶
- 聯絡人
- 家庭
- 機會
- 投資組合

當記錄指派給群組成員時，所有群組成員就成為記錄的聯合負責人。例如：若使用者屬於 XYZ 群組，則當使用者成為群組成員後，指派給該使用者的任何客戶都包含在所有 XYZ 群組成員的客戶清單中。在這些記錄中，若此欄位顯示在「詳細資料」頁面配置上，群組名稱就會出現在「主要群組」欄位中。所有群組成員，包含記錄的委任負責人，會出現在記錄「詳細資料」頁面上的「團隊」相關資訊區段中。所有群組成員都能更新記錄。

根據預設，目前群組的成員對於成員加入群組之後指派給群組成員的群組記錄擁有完整存取權。不過，其他群組成員無法讀取標示為「私人」之約會、任務和聯絡人記錄的相關詳細資料。

附註：若要讓這項功能正常運作，您必須在「公司資料檔」頁面中選取「預設群組指派」選項。您必須在建立群組之前選取此選項。如需詳細資訊，請參閱[設定群組](#)（頁數 225）。

下列行為會套用至群組：

- 每位使用者只能屬於單一群組。

當使用者加入至群組之後，在選取群組成員時，其名稱就不再顯示於使用者清單中。

- 如果您在公司內選取群組指派選項：

- 除非您使用屬於群組的新負責人來更新「負責人」欄位，否則系統不會更新定義群組之前存在的記錄。
- 當使用者加入群組時，該使用者就會取得群組記錄的存取權。不過，使用者加入群組之前由新群組成員所負責的記錄不會自動顯示給現有的群組成員查看。如果某位使用者在加入至群組之後成為記錄的負責人，新的記錄就會顯示給其他群組成員查看。

下列範例將說明群組記錄所有權：

- 使用者 1 和使用者 2 屬於群組 1。使用者 3 不屬於群組 1。
- 使用者 3 負責客戶 31。使用者 1 和使用者 2 沒有客戶 31 的存取權。
- 使用者 3 加入至群組 1。使用者 1 和使用者 2 仍然沒有客戶 31 的存取權。
- 使用者 3 成為客戶 32 的負責人。使用者 1 和使用者 2 就會擁有客戶 32 的存取權。
- 如果您從群組中刪除使用者，系統就會一併從該群組所負責的所有共用記錄中移除他們。不過，他們會保留私人記錄的存取權。

關於群組與記錄所有權的模式

根據您為記錄類型設定的記錄所有權模式，該類型記錄可能沒有負責人。不過，記錄可能有主要自訂工作簿，或沒有負責人與主要自訂工作簿。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式](#)（頁數 193）。記錄所有權模式僅適用於支援工作簿的記錄類型。

若您變更記錄類型的記錄所有權模式，則當記錄在所有權模式變更後首次更新後，先前有負責人的記錄其負責人可能從記錄中移除。在此情況下，若前任負責人是群組成員，則除了記錄的前任負責人之外的所有群組成員，都還是團隊成員。但是，「客戶」記錄類型是此規則中的例外。若客戶的前任負責人是群組成員，則所有群組成員皆從團隊中移除。

群組與團隊

Oracle CRM On Demand 會區別群組與團隊：

- 群組是由公司管理員所設定，並且套用至公司內的整組記錄。當公司設定成使用 Oracle CRM On Demand 時，「群組」功能必須由客戶關懷中心或公司管理員啟用。
- 記錄負責人或公司管理員會設定團隊。團隊僅適用於允許團隊的記錄類型，包括如下：
 - 客戶
 - 鑑定
 - 申請
 - 業務計劃
 - 認證
 - 聯絡人
 - 課程
 - 自訂物件
 - 交易備案
 - 測驗
 - 家庭
 - 潛在客戶
 - MDF 要求
 - 宗旨
 - 機會
 - 合作夥伴
 - 投資組合
 - 服務要求
 - 特價要求

若要設定團隊以存取記錄，負責人必須從記錄「詳細資料」頁面上使用「團隊」區段，明確地共用該記錄。

如需設定群組的詳細資訊，請參閱[「設定群組」](#)（請參閱 ["設定群組"](#) 頁數 225）。

相關主題

如需有關群組和共用行事曆的相關資訊，請參閱下列主題：

- [檢視其他人的行事曆](#)

- 新增自訂行事曆檢視

設定群組

在您開始之前。請執行下列作業：

- 確定您的角色包含「管理使用者和存取權」權限。
- 若要了解群組的運作方式，請參閱「[群組管理](#)」（請參閱 "[群組管理](#)" 頁數 222）。

設定群組和匯入使用者的順序

設定群組時，請依照下列順序：

- 1 開啟「預設群組指派」功能。
注意：在您設定或變更群組之前，必須先開啟「預設群組指派」功能（也就是必須選取「公司資料檔」頁面上的「群組指派」選項），即使您並不打算使用預設群組指派功能。如果您未在設定或變更群組之前開啟這項功能，群組便無法正常執行。當這種情況發生時，您就必須刪除該群組，開啟「預設群組指派」功能，接著再一次建立該群組。
- 2 建立群組並將使用者指派給群組。
- 3 如果您並不打算使用預設群組指派功能，但是您要使用群組來讓使用者能查看合併的群組行事曆，則請在建立群組且新增成員到該群組後關閉「預設群組指派」功能。
- 4 使用預設的「負責人」（使用者）來匯入記錄，這樣就會將群組傳播至記錄。

開啟預設群組指派功能

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 按一下「公司管理」連結。
- 3 按一下「公司資料檔」連結。
- 4 在「公司資料檔」頁面上，按一下「編輯」。
- 5 在「公司資料可視性」區段中，選取「預設群組指派」核取方塊。
- 6 儲存設定。

設定群組

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理和存取控制」頁面的「使用者與群組管理」區段中，按一下「公開共用群組」連結。

4 在「群組清單」頁面上，按一下「新建群組」。

5 在「群組編輯」頁面上，完成必要欄位。

欄位	說明
名稱	限制為 50 個字元。預設的必要欄位。
說明	限制為 255 個字元。

附註： 您可以重新命名群組而不影響現有的記錄，因為此應用程式會使用基礎群組 ID（而非群組名稱）來追蹤群組記錄。不過，您的群組名稱在公司內部必須是唯一的。

6 按一下「儲存」。

7 在「群組詳細資訊」頁面上，按一下「新增成員」。

8 在「群組成員」頁面上，按一下「查閱」圖示並加入使用者。

只有尚未指派給群組的使用者才會顯示在清單上。若要判斷使用者所屬的群組，您必須移至該使用者的「詳細資料」頁面。

9 儲存記錄。

10 如果您並不打算使用預設群組指派功能，但是您要使用群組來讓使用者能查看合併的群組行事曆，則請在建立群組且新增成員到該群組後關閉「預設群組指派」功能。

若要關閉「預設群組指派」功能，請執行下列作業：

a 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。

b 按一下「公司管理」連結。

c 按一下「公司資料檔」連結。

d 在「公司資料檔」頁面上，按一下「編輯」。

e 在「公司資料可視性」區段中，清除「預設群組指派」核取方塊。

f 儲存設定。

如果您日後決定對群組或群組成員資格進行變更，則您必須先再次開啟「預設群組指派」功能，才可進行變更。同時，請在完成變更之後關閉該項功能。

關於變更預設群組指派設定

如果您的公司決定不再使用群組，就應該在關閉「預設群組指派」功能之前，遵循下列順序：

1 刪除所有使用者，但您想要設為群組記錄之「主要負責人」的使用者除外。

2 刪除群組。

3 清除公司資料檔上的「預設群組指派」核取方塊。

相關主題

如需有關群組和共用行事曆的相關資訊，請參閱下列主題：

- [群組管理](#) (頁數 222)
- [檢視其他人的行事曆](#)
- [新增自訂行事曆檢視](#)

銷售地區管理

您可以設定銷售地區與銷售地區階層。例如，公司可將銷售人力組成群組或銷售地區，銷售地區可以地理位置、產品或產業為基準。每個銷售群組都負責處理其銷售地區中的客戶和銷售商機。您可以使用在 **Oracle CRM On Demand** 中設定的銷售地區，做為指派新客戶和商機記錄的基礎。如需設定銷售地區的詳細資訊，請參閱[設定銷售地區](#) (頁數 227)。

設定銷售地區

在您開始之前：

- 如果您的銷售地區尚未在您公司中完成定義，則請先在 **Oracle CRM On Demand** 中決定命名慣例和階層，再設定資訊。輸入資訊時，請先從最上層開始，接著再加入子銷售地區。
- 若要執行下列程序，您的角色必須包括「管理銷售地區」權限。

下列程序會說明如何設定銷售地區。

設定銷售地區

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中按一下「銷售地區管理」連結。
- 3 在「銷售地區階層」頁面上，執行下列其中一項作業：
 - 若要新增銷售地區，請按一下「新建銷售地區」。
 - 若要更新銷售地區資訊，請在「銷售地區名稱」資料欄按一下適當的連結，然後在「銷售地區詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 4 在「銷售地區編輯」頁面上，輸入所需資訊。

欄位	描述
銷售地區名稱	限制為 50 個字元。
上階銷售地區	如果這是最上層銷售地區，請保留為空白。
目前的配額	您可以輸入已指派至此銷售地區的配額。
銷售地區幣別	繼承您公司的預設幣別。

- 5 儲存記錄。
- 6 (選擇性) 在「銷售地區詳細資料」頁面上，在「下階銷售地區」標題列中按一下「新建」以新增子銷售地區。

更新上階銷售地區

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中按一下「銷售地區管理」連結。
- 3 在「銷售地區階層」頁面上，選取下階銷售地區。
- 4 在「銷售地區詳細資料」頁面上，按一下「編輯」。
- 5 在「銷售地區編輯」頁面上，按一下「上階銷售地區」欄位旁邊的「查閱」圖示。
- 6 在「查閱」視窗中，選取上階客戶。
- 7 儲存記錄。

更新記錄銷售地區

您有多種方式可以在記錄上更新銷售地區欄位。一般來說，這是自動化的程序：

- **指派管理程式：**您可以使用「指派管理程式」來填入這個欄位和相關負責人，以及記錄的團隊成員。
- **匯入。**當您要有多筆記錄上更新銷售地區所有權時，請設定重新指派負責人標記，以便使用「指派管理程式」觸發記錄的指派。
- **手動：**使用者可以將銷售地區指派至記錄。

商務程序管理

按一下主題即可查看執行下列作業的指示：

- [建立程序](#) (頁數 235)
- [新增轉換狀態至程序](#) (請參閱 "[將轉換狀態新增至程序](#)" 頁數 235)
- [限制程序](#) (頁數 237)
- [設定轉換狀態的欄位設定](#) (頁數 237)
- [啟用相關記錄類型的存取控制](#) (頁數 238)
- [建立工作流程規則](#) (頁數 249)
- [限制特定通路或角色的工作流程規則](#) (頁數 254)
- [建立工作流程動作：指派工作簿](#) (頁數 254)
- [建立工作流程動作：建立整合事件](#) (頁數 256)

- [建立工作流程動作：建立任務](#) (頁數 258)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件](#) (頁數 262)
- [建立工作流程動作：更新值](#) (頁數 266)
- [建立工作流程動作：等待](#) (頁數 267)
- [變更工作流程規則動作的順序](#) (頁數 270)
- [變更工作流程規則的順序](#) (頁數 271)
- [停用工作流程規則與動作](#) (頁數 272)
- [刪除工作流程規則與動作](#) (頁數 273)
- [檢視工作流程例項](#) (頁數 276)
- [刪除工作流程監視器中的例項](#) (頁數 277)
- [設定指派規則](#) (頁數 283)
- [在潛在客戶轉換期間對應其他欄位](#) (頁數 289)
- [建立潛在客戶轉換配置](#) (頁數 290)
- [設定預測定義](#) (頁數 292)
- [更新預測定義](#) (頁數 297)
- [設定銷售流程、分類及指導](#) (頁數 298)
- [自訂公司的產業清單](#) (頁數 305)

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於程序管理中的轉換狀態與轉換欄位](#) (頁數 230)
- [關於程序管理中的主要欄位](#) (頁數 231)
- [鎖定活動記錄的案例](#) (頁數 231)
- [使用程序來鎖定記錄的範例](#) (請參閱 "[使用程序鎖定記錄的範例](#)" 頁數 231)
- [程序管理功能](#) (頁數 233)
- [設定 Oracle CRM On Demand 程序的程序](#) (請參閱 "[在 Oracle CRM On Demand 中設定程序的程序](#)" 頁數 234)
- [工作流程組態](#) (頁數 239)
- [工作流程監視器](#) (頁數 274)
- [關於指派規則](#) (頁數 280)
- [潛在客戶轉換管理](#) (頁數 288)

程序管理

在 Oracle CRM On Demand 的程序管理區段中，您可以設定程序以防止使用者（包括外部應用程式）在記錄處於特定狀態時，對指定記錄類型的記錄執行特定作業。以這種方式防止使用者執行特定作業稱為**鎖定記錄**。

根據預設，在 Oracle CRM On Demand 中未啟用程序管理功能。必須由 Oracle CRM On Demand Customer Care 對每個公司加以啟用。如果您的公司想要使用程序管理功能，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care，要求將程序管理權限授予您公司的管理員角色。

當 Oracle CRM On Demand Customer Care 將程序管理權限授予公司管理員時，公司管理員就可以將權限授予其他角色。

附註：決定要鎖定哪個記錄的控制項是 Oracle CRM On Demand 計算使用者使用記錄之權限時，檢查的最後一個安全性元件。會先檢查所有其他存取控制元件授予的權限。**存取控制元件**是 Oracle CRM On Demand 中的功能，可以計算使用者存取與使用記錄的權限。存取控制元件的範例為：記錄所有權、存取權資料檔、角色、團隊、工作簿及報告階層。鎖定記錄的控制項不會覆寫其他存取控制元件所套用的任何限制。

如需關於程序與如何建立的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [關於程序管理中的轉換狀態與轉換欄位](#) (頁數 230)
- [關於程序管理中的主要欄位](#) (頁數 231)
- [鎖定活動記錄的案例](#) (頁數 231)
- [使用程序來鎖定記錄的範例](#) (請參閱 "[使用程序鎖定記錄的範例](#)" 頁數 231)
- [程序管理功能](#) (頁數 233)
- [設定 Oracle CRM On Demand 程序的程序](#) (請參閱 "[在 Oracle CRM On Demand 中設定程序的程序](#)" 頁數 234)
- [建立程序](#) (頁數 235)
- [新增轉換狀態至程序](#) (請參閱 "[將轉換狀態新增至程序](#)" 頁數 235)
- [限制程序](#) (頁數 237)
- [設定轉換狀態的欄位設定](#) (頁數 237)
- [啟用相關記錄類型的存取控制](#) (頁數 238)

關於程序管理中的轉換狀態與轉換欄位

在記錄類型的程序中，您設定轉換狀態數。**轉換狀態**代表符合特定條件時記錄輸入的狀態。**轉換欄位**是記錄類型的選擇清單欄位，決定記錄從某個轉換狀態至另一個狀態的轉換。程序的選擇清單欄位是在程序的定義中識別。

在程序中，轉換欄位的每個值可以連結至一個轉換狀態。對於每個轉換狀態，您可以指定下列資訊：

- **條件。**條件決定記錄是否可以移至此轉換狀態。
- **錯誤訊息。**如果在使用者嘗試將記錄移至此轉換狀態時不符合條件，則會顯示錯誤訊息。
- **記錄存取控制。**記錄存取控制決定在記錄處於轉換狀態時，要防止使用者對記錄執行哪些作業。您可以防止使用者刪除或更新處於轉換狀態的記錄。
- **欄位設定。**欄位設定決定記錄處於轉換狀態時，特定欄位的行為。
- **相關存取控制。**相關存取控制決定在上層記錄處於轉換狀態時，要防止使用者對相關記錄執行哪些作業。

例如，您可以設定「解決方案」記錄類型的程序，方法是使用「狀態」欄位作為轉換欄位，然後將三個轉換狀態新增至程序，分別為：草稿、已核准及過時。然後您可以防止使用者刪除處於「已核准」狀態之轉換狀態的解決方案，或者防止使用者更新處於「過時」狀態之轉換狀態的解決方案等等。

關於程序管理中的主要欄位

您可以使用記錄類型上的選擇清單欄位以限制程序，讓程序僅套用至該記錄類型的特定記錄。選擇清單欄位稱為**主要欄位**，程序只會套用至其記錄上主要欄位中的值符合您為程序所指定之其中一個值（也就是**主要值**）的記錄。例如，「通話類型」欄位可以作為「活動」記錄類型的主要欄位。您可以限制「活動」記錄類型的程序，讓程序僅套用至通話記錄的特定類型。

鎖定活動記錄的案例

本主題提供一個關於製藥公司的銷售代表如何在 **Oracle CRM On Demand** 中使用通話活動記錄，來記錄拜訪客戶的詳細資料，以及通話活動記錄如何鎖定於特定時間點的範例。視業務模型的不同，您的公司可能以不同的方式使用 **Oracle CRM On Demand**。

銷售代表計劃拜訪當地診所，為診所的樣品櫃補貨，並且與診所負責人討論製藥公司即將上市的新產品。銷售代表計劃提供診所負責人一片促銷 CD，其中包含臨床試驗結果與白皮書。銷售代表在 **Oracle CRM On Demand** 中設定通話活動記錄時，他將記錄狀態設為「未開始」。

銷售代表抵達診所時，因為診所工作人員要拿取樣品櫃的鑰匙而有些延遲。銷售代表利用時間將 **Oracle CRM On Demand** 中的通話活動記錄狀態更新為「進行中」。銷售代表成功地為樣品櫃補貨，與診所負責人分享新產品的訊息，並且將促銷資料提供給她。

在這天即將結束時，銷售代表登入 **Oracle CRM On Demand**，並且開始更新與當天活動相關的記錄。銷售代表更新了與診所通話的通話活動記錄，但是他想要在將記錄狀態變更為「已提交」最終狀態之前，再次複查記錄。然而，銷售代表已排程參與銷售會議，因此他將記錄狀態設為「已完成」，然後離開前往參與會議。此時，無法從 **Oracle CRM On Demand** 刪除記錄。

銷售代表結束會議之後，他再次複查通話活動記錄，然後將記錄狀態設為「已提交」。此時，無法更新通話活動記錄，也無法從 **Oracle CRM On Demand** 中刪除，且記錄上的所有欄位為唯讀。此外，其他記錄無法連結至已提交的通話活動記錄。關於支援此案例之程序的範例，請參閱[使用程序鎖定記錄的範例](#)（頁數 231）。

使用程序鎖定記錄的範例

本主題提供範例，示範建立程序以支援[鎖定活動記錄的案例](#)（頁數 231）中說明的案例。您可根據業務模型，將此功能用於不同用途。

您建立程序，限制使用者可以執行的作業，如下所示：

- 記錄的狀態為「已完成」時，使用者無法刪除記錄。
- 記錄的狀態為「已提交」時，會發生下列情況：
 - 使用者無法更新或刪除記錄，或將其他記錄連結至通話活動記錄。
 - 通話活動記錄上的所有欄位為唯讀。
- 程序套用至客戶通話與專業電訪，但是不套用至一般通話。

設定程序以鎖定通話活動記錄

1 在 Oracle CRM On Demand 中建立程序，如下所示：

a 在「程序名稱」欄位中，為程序輸入唯一的名稱。

b 在「物件名稱」欄位中，選取「活動」。

當您在「物件名稱」欄位中選取「活動」時，「主要欄位」中的值會自動設為「通話類型」。「轉換欄位」會自動設為「狀態」。如需關於建立程序的詳細資訊，請參閱[建立程序](#)（頁數 235）。

2 將下表中顯示的轉換狀態新增至您在此程序的步驟 1 建立的程序。

如需關於將轉換狀態新增至程序的詳細資訊，請參閱[將轉換狀態新增至程序](#)（頁數 235）。

州/省	停用更新核取方塊	停用刪除/移除核取方塊
未開始	已取消選取	已取消選取
進行中	已取消選取	已取消選取
已完成	已取消選取	已選取
已確認	已選取	已選取

3 限制程序，使其套用至客戶通話與專業電訪，但是不套用至一般通話，方法是將「客戶通話」與「專業電訪」主要值新增至程序。

如需關於限制程序的詳細資訊，請參閱[限制程序](#)（頁數 237）。

4 於「已提交」轉換狀態時，設定欄位，然後為所有欄位選取「唯讀」核取方塊。

如需關於設定轉換狀態之欄位設定的詳細資訊，請參閱[設定轉換狀態的欄位設定](#)（頁數 237）。

5 於「已完成」與「已提交」轉換狀態時，對相關的記錄類型啟用適當的存取控制。

這些核取方塊的設定會顯示在下表中。如需為相關記錄類型啟用存取控制的詳細資訊，請參閱[啟用相關記錄類型的存取控制](#)（頁數 238）。

轉換狀態	相關記錄類型	停用建立/新增	停用更新	停用刪除/移除
已完成	訊息回應	已取消選取	已取消選取	已選取
	詳述產品	已取消選取	已取消選取	已選取
	已發送促銷項目	已取消選取	已取消選取	已選取
	已發送樣品	已取消選取	已取消選取	已選取
	樣品交易	已取消選取	已取消選取	已選取
	簽名	已取消選取	已取消選取	已選取
	解決方案	已取消選取	已取消選取	已選取

轉換狀態	相關記錄類型	停用建立/新增	停用更新	停用刪除/移除
已提交	附件	已選取	已選取	已選取
	工作簿	已選取	已選取	已選取
	聯絡人 (M:M)	已選取	已選取	已選取
	自訂物件 01 至 03	已選取	已選取	已選取
	訊息回應	已選取	已選取	已選取
	詳述產品	已選取	已選取	已選取
	已發送樣品	已選取	已選取	已選取
	樣品交易	已選取	已選取	已選取
	簽名	已選取	已選取	已選取
	解決方案 (M:M)	已選取	已選取	已選取

程序管理功能

程序管理支援下列記錄類型：

- 客戶
- 活動
- 地址
- 業務計劃
- 潛在客戶
- 訊息傳送計劃
- 宗旨
- 機會
- 樣品免責聲明
- 樣品交易
- 服務要求
- 解決方案

限制

下列為套用的限制：

- 對於支援程序管理的每個記錄類型，只能設定一個程序。

- 對於每個受支援的記錄類型，記錄類型的「狀態」欄位是作為程序的轉換欄位。您無法選取替代的轉換欄位。
- 只有「活動」記錄類型支援使用主要欄位來限制程序。「活動」記錄類型的主要欄位是「通話類型」欄位。您無法選取替代的主要欄位。
- 轉換狀態之欄位設定的選項會被限制為，在記錄處於轉換狀態時，指定特定欄位為唯讀。
- 當您儲存程序時顯示於程序記錄上的「訂單編號」欄位與「預設」核取方塊，未在目前版本的 Oracle CRM On Demand 中使用。

相關記錄類型

對於程序管理支援的每個上層記錄類型，您可以啟用上層記錄類型支援且您的公司適用之所有相關記錄類型的存取控制，例外如下表所示。

上階記錄類型	不支援相關記錄類型
客戶	<ul style="list-style-type: none">■ 評估■ 財務帳戶：分行■ 財務帳戶：外部保管機構
活動	評估
業務計劃	評估
潛在客戶	評估
宗旨	評估
機會	評估
服務要求	評估

在 Oracle CRM On Demand 中設定程序的程序

若要在 Oracle CRM On Demand 中設定程序，請執行下列任務：

- 1 [建立程序](#) (頁數 235)
- 2 [新增轉換狀態至程序](#) (請參閱 "[將轉換狀態新增至程序](#)" 頁數 235)

您也可以選擇性執行下列任務：

- [限制程序](#) (頁數 237)
- [設定轉換狀態的欄位設定](#) (頁數 237)
- [啟用相關記錄類型的存取控制](#) (頁數 238)

建立程序

若要建立程序，完成下列程序的步驟。此任務是在 [Oracle CRM On Demand 中設定程序的程序](#) (頁數 234)中的步驟。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「程序管理」權限。

建立程序

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「程序管理」。
- 3 在「程序清單」頁面中按一下「新建」。
- 4 在「程序編輯」頁面上，填入程序資訊。
- 5 儲存變更。

附註：當您儲存程序時顯示於「程序詳細資料」頁面上的「訂單編號」欄位與「預設」核取方塊，未在目前版本的 **Oracle CRM On Demand** 中使用。

下表將描述程序欄位。如需關於這些欄位如何用於目前版本 **Oracle CRM On Demand** 的詳細資訊，請參閱[程序管理功能](#) (頁數 233)中列出的限制。

欄位	說明
程序名稱	程序的記錄類型。如需您可以為其建立程序之記錄類型的清單，請參閱 程序管理功能 (頁數 233)。
主要欄位	記錄類型中欄位的名稱，該欄位用來作為篩選條件，將程序限制為特定記錄類型的記錄。這是唯讀的欄位。對於「活動」記錄類型，「主要欄位」中的預設值為「通話類型」。對於其他記錄類型，欄位留空。如需關於主要欄位的詳細資訊，請參閱 關於程序管理中的主要欄位 (頁數 231)。
轉換欄位	記錄類型中欄位的名稱，決定記錄從某個轉換狀態至另一個狀態的轉換。這是唯讀的欄位。對於所有受支援的記錄類型，預設值為「狀態」。如需關於轉換欄位的詳細資訊，請參閱 關於程序管理中的轉換狀態與轉換欄位 (頁數 230)。
說明	(選擇性) 程序的說明。

將轉換狀態新增至程序

在程序中，您可以將轉換欄位的每個值連結至一個轉換狀態。如需關於轉換欄位與轉換狀態的詳細資訊，請參閱[關於程序管理中的轉換狀態與轉換欄位](#) (頁數 230)。

若要將轉換狀態新增至程序，請完成下列程序的步驟。此任務是在 [Oracle CRM On Demand 中設定程序的程序](#) (頁數 234)中的步驟。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「程序管理」權限。

將轉換狀態新增至程序

- 1 在「程序清單」頁面，按一下您要新增轉換狀態之程序的「程序名稱」連結。
- 2 在「程序詳細資料」頁面，捲動至頁面的「轉換狀態」區段，然後按一下區段之標題列中的「新增」。
- 3 在「轉換狀態編輯」頁面上，填入轉換狀態資訊。
- 4 儲存變更。
- 5 對您要新增至程序的每個轉換狀態，重複此程序的步驟 2 到步驟 4。

下表說明部份轉換狀態欄位。Oracle CRM On Demand 中「主要資訊」區段與「驗證」區段的標題顯示轉換欄位的名稱。

欄位	說明
主要資訊	
州/省	識別此轉換狀態的轉換欄位值。每個轉換欄位值只能與程序中的一個轉換狀態搭配使用。當某值已與轉換狀態搭配使用時，該值會從「狀態」欄位的值選擇清單中移除。
分類	(選擇性) 與轉換狀態產生聯結的銷售分類。
說明	(選擇性) 轉換狀態的說明。
驗證	
條件	<p>(選擇性) 決定記錄是否可以移至此轉換狀態的條件。</p> <p>您可以在文字方塊中輸入運算式，也可以按一下 fx 圖示來開啟 Expression Builder 視窗，供您輸入運算式。如需有關 Expression Builder 的詳細資訊，請參閱 Expression Builder (頁數 514)。</p> <p>請勿在運算式中使用任何已計算欄位。轉換狀態之「條件」欄位中的運算式不支援已計算欄位。</p> <p>如果使用者嘗試將程序中指定記錄類型的記錄移至此轉換狀態時，不符合您指定的條件，則會顯示錯誤訊息，使用者的變更不會儲存。</p>
錯誤訊息	(選擇性) 如果使用者嘗試將程序中指定之記錄類型的記錄移至此轉換狀態時，不符合為轉換狀態設定的條件，所顯示的錯誤訊息文字。
記錄存取控制	
停用更新	(選擇性) 如果已選取此核取方塊，則在記錄處於此轉換狀態時，使用者 (包括外部應用程式) 無法更新程序中指定之記錄類型的記錄。

欄位	說明
停用刪除/移除	<p>(選擇性) 如果已選取此核取方塊，則在記錄處於此轉換狀態時，使用者（包括外部應用程式）無法刪除程序中指定之記錄類型的記錄。</p> <p>同時，如果處於此轉換狀態的記錄是上層記錄的下層，則使用者無法從關係中移除記錄，如果這麼做將會導致從 Oracle CRM On Demand 刪除下層記錄。</p> <p>但是，如果下層記錄是從關係中與上層記錄一起移除，則不會導致從 Oracle CRM On Demand 中刪除下層記錄，那麼就可以在記錄處於此轉換狀態時從關係中移除記錄，但是無法刪除。</p>

限制程序

若要限制程序，使其只套用至該記錄類型的特定記錄，您指定記錄類型中主要欄位的哪些值對於程序是有效的。如需關於主要欄位的詳細資訊，請參閱[關於程序管理中的主要欄位](#)（頁數 231）。

若要限制程序，請完成下列程序的步驟。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「程序管理」權限。

限制程序

- 1 在「程序清單」頁面，按一下您要限制之程序的「程序名稱」連結。
- 2 在「程序詳細資料」頁面，捲動至頁面的「主要值」區段，然後按一下區段之標題列中的「新增」。
- 3 在「主要值編輯」頁面的「值」欄位中，選取用來限制程序的值。
您最多可以在「主要值編輯」頁面中選取五個值。如果您要選取額外的值，可以重複此程序。
- 4 儲存變更。
- 5 視需要重複此程序的步驟 2 到步驟 4 多次，以新增更多主要值。

設定轉換狀態的欄位設定

您可以指定當記錄處於轉換狀態時特定欄位的行為方式，方法是設定轉換狀態的欄位設定。

若要設定轉換狀態的欄位設定，請完成下列程序中的步驟。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「程序管理」權限。

設定轉換狀態的欄位設定

- 1 在「程序詳細資料」頁面中，按一下您要設定欄位設定之轉換狀態的「狀態」欄位中的連結。
- 2 在「轉換狀態詳細資料」頁面，捲動至頁面的「欄位設定」區段，然後按一下區段之標題列中的「新增」。
- 3 在「欄位設定編輯」頁面中，設定當程序中所指定之記錄類型的記錄處於此轉換狀態時，欄位發生的行為，如下所示：
 - a 在「欄位」清單中選取欄位。
 - b 選取您要為欄位設定之行為的核取方塊。

附註：如需關於套用至設定轉換狀態之欄位設定的限制的詳細資訊，請參閱[程序管理功能](#)（頁數 233）。

注意：如果您要將核取方塊欄位設為唯讀，欄位必須已在要使用的頁面配置中顯示。否則，當欄位新增至頁面配置，使用者嘗試儲存此類型記錄時會顯示錯誤訊息。

您最多可以在「欄位設定編輯」頁面中指定五個欄位的設定。如果您要指定額外欄位的設定，可以重複此程序。

- 4 儲存變更。
- 5 視需要重複此程序的步驟 2 到步驟 4 多次，以設定您要為轉換狀態設定的所有欄位。

啟用相關記錄類型的存取控制

您可以限制使用者在上層記錄處於轉換狀態時，對於相關記錄能夠執行的作業，方法是啟用相關記錄類型的存取控制。

附註：部份記錄類型沒有相關記錄類型。

若要啟用相關記錄類型的存取控制，請完成下列程序中的步驟。

在您開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「程序管理」權限。

啟用相關記錄類型的存取控制

- 1 在「程序詳細資料」頁面中，按一下您要在其上啟用相關記錄類型之存取控制的轉換狀態的「狀態」欄位中的連結。
- 2 在「轉換狀態詳細資料」頁面，捲動至頁面的「相關存取控制」區段，然後按一下區段之標題列中的「新增」。
- 3 在「相關存取控制編輯」頁面中，對每個相關記錄類型，選取您要啟用之存取控制的核取方塊。

您最多可以在「相關存取控制編輯」頁面中，啟用五個相關記錄類型的存取控制。如果您要啟用額外相關記錄類型的存取控制，可以重複此程序。

附註：在「相關存取控制編輯」頁面中，存取控制的核取方塊標示為必要；也就是會在每個核取方塊名稱旁顯示星號。因為這些核取方塊欄位在資料庫中一律具有值，所以核取方塊標示為必要。值為 **True**，表示已選取核取方塊，或為 **False**，表示已取消選取核取方塊。如果您選取核取方塊，則會在資料庫中儲存 **True** 值。如果您未選取核取方塊，則會在資料庫中儲存 **False** 值。

- 4 儲存變更。
- 5 視需要重複此程序的步驟 2 到步驟 4 多次，以對轉換狀態啟用相關記錄類型的存取控制。

下表說明相關記錄類型的存取控制。部份相關記錄類型無法使用。如需無法使用之相關記錄類型的清單，請參閱[程序管理功能](#)（頁數 233）。

附註：使用者可以是外部應用程式與 **Oracle CRM On Demand** 的使用者。

欄位	說明
停用建立/新增	如果已選取此核取方塊，則在上層記錄處於此轉換狀態時，使用者無法從上層記錄建立此相關記錄類型的新記錄，或將此記錄類型的現有記錄新增至上層記錄。
停用更新	<p>此核取方塊的行為依據上層記錄類型與相關記錄類型之間的關係而有所不同，如下所示：</p> <ul style="list-style-type: none"> 如果上層記錄類型與相關記錄類型有一對多關係，且已選取此核取方塊，則在上層記錄處於此轉換狀態時，使用者無法對為上層記錄之下層記錄的此相關記錄類型來更新記錄。 <p>上層記錄處於此轉換狀態時，無法從 Oracle CRM On Demand 的任何位置更新下層記錄。例如，如果上層記錄上有自訂物件 05 記錄類型的相關記錄，則在上層記錄處於此轉換狀態時，無法更新這些自訂物件 05 記錄，即使這些記錄是從自訂物件 05 首頁存取也是一樣。</p> <ul style="list-style-type: none"> 對於具有與上層記錄類型多對多關係的相關記錄類型，「停用更新」核取方塊不適用，也就是說，無法在上層記錄處於此轉換狀態時，用來防止使用者更新該類型的相關記錄。
停用刪除/移除	<p>此核取方塊的行為依據上層記錄類型與相關記錄類型之間的關係而有所不同，如下所示：</p> <ul style="list-style-type: none"> 如果上層記錄類型與相關記錄類型有一對多關係，且已選取此核取方塊，則在上層記錄處於此轉換狀態時，使用者無法對為上層記錄之下層記錄的此相關記錄類型來刪除記錄。 <p>上層記錄處於此轉換狀態時，無法從 Oracle CRM On Demand 的任何位置刪除下層記錄。</p> <ul style="list-style-type: none"> 如果相關記錄類型與上層記錄類型有多對多關係，且已選取此核取方塊，則在上層記錄處於此轉換狀態時，使用者無法從與上層記錄的關係中移除此記錄類型的下層記錄。但是，使用者可以從 Oracle CRM On Demand 的其他位置刪除下層記錄，例如從記錄類型首頁存取的清單。

工作流程組態

若要設定工作流程規則以符合您公司的業務需求，請執行下列作業：

- 1 與所有關係人合作計劃商務程序。
- 2 記錄所有您必須設定的工作流程規則與相對應的工作流程動作。如需有關工作流程規則元件的詳細資訊，請參閱[關於工作流程規則](#)（頁數 240）。

- 3 以公司管理員身份登入 **Oracle CRM On Demand**，並建立工作流程規則。如需詳細資訊，請參閱[建立工作流程規則](#)（頁數 249）。
- 4 在新的工作流程規則內，定義所有必要的工作流程動作。如需建立各種類型工作流程動作的詳細資訊，請參閱下列主題：
 - [關於工作流程動作](#)（頁數 247）
 - [建立工作流程動作：指派工作簿](#)（頁數 254）
 - [建立工作流程動作：建立整合事件](#)（頁數 256）
 - [建立工作流程動作：建立任務](#)（頁數 258）
 - [建立工作流程動作：傳送電子郵件](#)（頁數 262）
 - [建立工作流程動作：更新值](#)（頁數 266）
 - [建立工作流程動作：等待](#)（頁數 267）
 - [停用工作流程規則與動作](#)（頁數 272）
 - [刪除工作流程規則與動作](#)（頁數 273）

關於工作流程規則

工作流程規則會指示 **Oracle CRM On Demand** 在每次指定的事件發生時，自動執行一個或多個動作。

關於設定工作流程規則功能

若您是新客戶，則會自動啟用工作流程規則功能。不過，若您是有客戶，則 **Oracle CRM On Demand Customer Care** 與貴公司的管理員必須設定 **Oracle CRM On Demand** 的工作流程規則功能：

- **Oracle CRM On Demand Customer Care 設定。**當 **Oracle CRM On Demand Customer Care** 設定工作流程規則功能時，「工作流程組態」連結會顯示在「管理首頁」的「商務程序管理」區段中。此外，「管理員」使用者角色還會啟用「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。如需有關使用者角色的詳細資訊，請參閱[新增角色](#)（頁數 182）。
- **啟用工作流程選項。**在公司管理員於「公司資料檔」頁面上選取「啟用工作流程」核取方塊之前，您無法執行工作流程規則。如需有關設定公司資料檔的詳細資訊，請參閱[設定公司資料檔及通用預設值](#)（頁數 16）。
- **整合事件。**整合事件是一種機制，用來觸發以 **Oracle CRM On Demand** 的記錄變更（包括：建立、更新、刪除、關聯、取消關聯、還原及合併作業）為基礎的外部程序。您可以指定您要追蹤記錄上的哪些欄位。若貴公司想要使用工作流程規則來建立整合事件，請聯絡 **Oracle CRM On Demand Customer Care** 以要求「整合事件管理」支援，及指定您需要的整合事件佇列整體大小。當追蹤欄位中的值發生變更時，整合事件中會記錄該變更。您還可以指定將整合事件新增至哪些整合事件佇列。如需有關管理整合事件的詳細資訊，請參閱[關於整合事件](#)（頁數 492）。
- **工作簿。**若貴公司想要使用工作流程規則來更新記錄與工作簿之間的關聯，請聯絡 **Oracle CRM On Demand Customer Care** 以要求「工作簿管理」的支援。如需有關工作簿管理的詳細資訊，請參閱[工作簿管理](#)（頁數 186）。

工作流程規則的觸發事件和動作

發生指定於規則上的活動（觸發事件）時，工作流程規則會被評估。若符合規則的條件（或者若規則沒有任何條件），則系統就會執行對規則所指定的動作。例如，您可以建立工作流程規則來指定，在建立機會（工作流程規則觸發事件）時傳送電子郵件給機會擁有者的經理（工作流程規則動作）。您還可以指定只有在機會的收益超過某個金額（工作流程規則條件）時才傳送電子郵件，以及指定電子郵件的內容。

您也可以設定工作流程規則，以便在指定的時間期間過了或指定的日期和時間到達時執行動作。如需有關以時間為基礎的工作流程動作詳細資訊，請參閱[關於以時間為基礎的工作流程規則](#)（請參閱 "[關於以時間為基準的工作流程規則](#)" 頁數 248）。

工作流程規則可由下列其中一項觸發：

- 建立、更新、還原、合併或刪除記錄。
- 某個記錄和其他記錄建立關聯或者取消和其他記錄的關聯。

關聯與取消關聯的工作流程規則觸發，只在特定記錄類型之間支援關聯。如需詳細資訊，請參閱這個主題的「關聯與取消關聯觸發事件」區段。

工作流程規則是以視為整體的方式對記錄進行設定，而不是個別的欄位。工作流程規則有多種類型的觸發事件，但每個工作流程規則只能有一個觸發事件。視您對規則選取的觸發事件而定，您可以指定工作流程規則條件被滿足時，Oracle CRM On Demand 將自動執行一或多個動作。

附註： 建立規則之後，您就無法變更該項規則的記錄類型或觸發事件。不過，您可以更新工作流程條件。

每個規則的觸發器活動顯示在「工作流程規則清單」頁面和「工作流程規則詳細資料」頁面上。下表顯示每個觸發器活動可用的動作。

觸發事件	可用動作
儲存新的記錄時	<ul style="list-style-type: none"> ■ 傳送電子郵件 ■ 建立任務 ■ 指派工作簿 ■ 建立整合事件 ■ 等待 ■ 更新值
儲存已修改的記錄時	<ul style="list-style-type: none"> ■ 傳送電子郵件 ■ 建立任務 ■ 指派工作簿 ■ 建立整合事件 ■ 等待 ■ 更新值
刪除記錄前	<ul style="list-style-type: none"> ■ 傳送電子郵件 ■ 建立任務 ■ 建立整合事件
儲存已修改的記錄之前	<ul style="list-style-type: none"> ■ 更新值
與上階建立關聯之後	<ul style="list-style-type: none"> ■ 傳送電子郵件 ■ 建立整合事件 ■ 等待

觸發事件	可用動作
與上階取消關聯之後	<ul style="list-style-type: none"> ■ 傳送電子郵件 ■ 建立整合事件 ■ 等待
回復記錄時	<ul style="list-style-type: none"> ■ 傳送電子郵件 ■ 建立整合事件 ■ 建立任務
當記錄合併時	<ul style="list-style-type: none"> ■ 傳送電子郵件 ■ 建立整合事件 ■ 建立任務

僅供 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 使用的三種其他工作流程作業：

- 合作夥伴工作簿同步處理
- 工作簿合作夥伴同步處理
- 負責人合作夥伴客戶同步處理

如需這些作業及其使用方法的詳細資訊，請參閱 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*，您可自 Oracle Technology Network 上的 [Oracle CRM On Demand 說明文件庫](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html)（請參閱 Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>）取得。

適用於工作流程規則和規則動作的限制

下列限制適用於工作流程規則和規則動作：

- **工作流程規則條件。**若您定義工作流程規則的條件，則只有在觸發規則之後符合規則條件時，系統才會執行工作流程規則動作。如果不符合這些條件，則系統就不會執行動作。如果您沒有定義任何工作流程規則的條件，則每次觸發此規則時，系統就會執行工作流程規則動作。
 - **工作流程規則上的多個動作。**您可為工作流程規則建立多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。若您嘗試在一個規則建立超過 25 個動作，就會收到錯誤訊息。工作流程規則上有多個動作時，動作會依在工作流程規則上指定的順序執行，並且是從編號 1 的動作開始。每個動作完成之後，才會開始下一個動作。您可以變更規則上的動作順序。如需有關工作流程動作的詳細資訊，請參閱 [關於工作流程動作](#)（頁數 247）。
- 附註：**若工作流程動作尚未完成便意外終止，則規則上的所有剩餘動作都不會被執行。
- **記錄類型。**您可以建立一些記錄類型的工作流程規則。不過，每個工作流程規則都只會套用至單一記錄類型。這表示，如果您建立了特定記錄類型的工作流程規則，而且想要對另一種記錄類型進行相同的動作，就必須為第二種記錄類型建立第二個工作流程規則（含有相同的觸發事件、規則條件和動作）。
 - **單一記錄內容。**建立、更新或刪除記錄時所觸發的工作流程規則會限制為在單一記錄的內容中運作。亦即，這類工作流程規則只能存取和更新單一記錄的欄位。

附註：當記錄關聯或取消關聯動作觸發了工作流程規則時，此工作流程所建立的整合事件可能會同時包含子記錄和上階記錄的欄位。

工作流程規則順序

當您建立工作流程規則時，Oracle CRM On Demand 會根據相同的記錄類型與相同的觸發事件，自動指派規則給下一個未使用的規則順序編號。若工作流程規則的觸發事件是「與上階建立關聯之後」或「與上階取消關聯之後」，則 Oracle CRM On Demand 會根據相同的記錄類型、相同的觸發事件及相同的上階記錄類型，自動指派規則給下一個未使用的規則順序編號。順序編號決定 Oracle CRM On Demand 根據相同記錄類型與相同觸發事件，及相同上階記錄類型（若適用），所叫用的一連串工作流程規則順序。您可以變更規則的順序。如需有關變更工作流程規則順序的詳細資訊，請參閱[變更工作流程規則的順序](#)（頁數 271）。

結束一連串的工作流程規則

若符合工作流程規則條件，您就能指定 Oracle CRM On Demand 去停止處理一連串的工作流程規則。觸發工作流程規則時，就會評估規則條件。若符合規則條件且選取工作流程規則上的「結束」核取方塊，則會執行目前工作流程規則上的有效動作，但基於相同記錄類型、相同觸發事件及相同上階記錄類型（若適用）的後續工作流程規則，將不會進行處理。

建立關聯與取消關聯觸發事件

工作流程規則上的關聯與取消關聯觸發事件只支援特定記錄類型之間的關聯。下列動作可供關聯與取消關聯觸發事件使用：

- **傳送電子郵件。**此動作可供所有關聯與取消關聯觸發事件使用。
- **等待。**此動作可供所有關聯與取消關聯觸發事件使用。
- **建立整合事件。**此動作只可供一些關聯使用。

下表列出支援關聯與取消關聯觸發事件的關聯，並指出支援「建立整合事件」動作的關聯。

上階記錄類型	記錄類型	支援的建立整合事件動作
客戶	聯絡人	是
客戶	自訂物件 01	否
客戶	自訂物件 02	否
客戶	自訂物件 03	否
活動	聯絡人	否
聯絡人	客戶	是
聯絡人	自訂物件 01	否
聯絡人	自訂物件 02	否
聯絡人	自訂物件 03	否
聯絡人	機會	是
機會	聯絡人	是
機會	自訂物件 02	否

下表列出可觸發關聯及取消關聯工作流程規則的動作。（如果整合事件動作是在工作流程規則上設定）也會顯示在每個案例中由工作流程規則產生的整合事件。

附註：依記錄中的資料而定，也可能會產生附加整合事件。例如，如果在客戶上建立的新聯絡人是客戶的主要聯絡人，就會產生附加（客戶更新）整合事件。

動作	上階記錄	下階記錄	通路	整合事件
在客戶上建立新聯絡人	客戶	聯絡人	使用者介面	客戶：更新 聯絡人：插入 聯絡人：關聯
			Web 服務	聯絡人：插入 聯絡人：關聯 客戶：更新
連結現有聯絡人至客戶。	客戶	聯絡人	使用者介面	客戶聯絡人：插入 聯絡人：更新
			Web 服務	聯絡人：關聯 客戶：更新
從客戶移除聯絡人。	客戶	聯絡人	使用者介面	客戶聯絡人：刪除 聯絡人：更新（僅限主要聯絡人）
			Web 服務	聯絡人：取消關聯 客戶：更新
連結現有客戶至聯絡人。	聯絡人	客戶	使用者介面	客戶聯絡人：插入 客戶：更新
			Web 服務	客戶聯絡人：插入 聯絡人：更新
從聯絡人移除客戶。	聯絡人	客戶	使用者介面	客戶聯絡人：刪除 聯絡人：更新（僅限主要聯絡人）
			Web 服務	客戶聯絡人：刪除 聯絡人：更新（僅限主要聯絡人）
在聯絡人上建立新機會。	聯絡人	機會	使用者介面	機會：插入 機會：關聯
			Web 服務	機會：插入 機會：關聯

動作	上階記錄	下階記錄	通路	整合事件
				聯絡人：更新
從聯絡人移除機會。	聯絡人	機會	使用者介面	機會：取消關聯
			Web 服務	機會：取消關聯
在機會上建立新聯絡人。 附註： 此動作無法透過使用者介面提供使用。	機會	聯絡人	Web 服務	聯絡人：插入 聯絡人：關聯
連結現有聯絡人至機會。	機會	聯絡人	使用者介面	機會：更新 機會聯絡人角色：插入
			Web 服務	聯絡人：關聯 機會：更新
從機會移除聯絡人。	機會	聯絡人	使用者介面	機會聯絡人角色：刪除 機會：更新
			Web 服務	聯絡人：取消關聯 機會：更新

工作流程規則動作失敗

如果工作流程規則動作無法完成，就會發生下列情況：

- 若「更新值」動作失敗，系統就會封鎖觸發此規則的作業，且不會對工作流程規則執行其他動作。顯示錯誤訊息來告知使用者作業失敗。
- 若任何其他類型的工作流程規則動作失敗，使用者就會收到錯誤訊息，但系統不會封鎖觸發此規則的作業，且會對此規則執行其他動作。有些錯誤訊息（如：因為不允許使用者建立任務導致「建立任務」動作失敗的回傳訊息），沒有向使用者顯示。這類的錯誤會寫在記錄檔案裡。

記錄可見度與工作流程動作

使用者執行觸發工作流程規則的動作時，如果使用者的動作造成使用者無法檢視記錄，則某些工作流程規則上的動作可能會失敗。

例如，您可能會在儲存修改的客戶記錄時觸發工作流程規則。若擁有客戶記錄的使用者將客戶重新指定給其他使用者，則儲存該客戶記錄時會觸發工作流程規則。如果記錄的原始負責人無法再經由任何其他方式（例如小組或工作簿會員資格）檢視客戶記錄，則任何需要存取該客戶記錄的工作流程動作都會失敗。

記錄所有權模式與工作流程動作

您可以設定在不同所有權模式中支援自訂工作簿的記錄類型：使用者模式、混合模式或工作簿模式。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式](#)（頁數 193）。記錄所有權模式會跟工作流程規則與動作互動。

若「指派工作簿」的工作流程動作嘗試要從記錄中移除主要自訂工作簿，則會發生下列狀況：

- 若以工作簿模式設定記錄類型，則工作流程動作失敗。
- 若以混合模式設定記錄類型，則當主要自訂工作簿從記錄中移除時，Oracle CRM On Demand 會移除記錄的「工作簿」欄位值。
- 若以使用者模式設定記錄類型，則記錄上沒有任何工作簿是主要自訂工作簿，且記錄所有權模式不會影響工作流程動作。

若工作流程動作對記錄的「負責人」欄位值具有相依性（例如使用「記錄」選項的「相關使用者」設定「傳送電子郵件」動作來傳送電子郵件時），則會發生以下狀況：

- 若以工作簿模式設定記錄類型，則工作流程動作失敗。
- 若以使用者模式或混合模式設定記錄類型，且識別記錄上相關使用者的欄位為空白，則工作流程動作失敗。

例如，若您設定「傳送電子郵件」動作來傳送電子郵件給客戶負責人，且以混合模式設定「客戶」記錄類型，則若客戶記錄上的「負責人」欄位為空白，工作流程動作就會失敗。不過，若已填入「負責人」欄位，則工作流程動作會成功。

延遲

系統會按照順序並同步評估工作流程規則。因此，在評估所有規則之前，系統不會完成整體更新作業。工作流程規則會將特定延遲量加入至作業（亦即，作業開始與完成之間的時間）。例如，工作流程規則所建立的每項任務可能會將大約 20% 的延遲加入至記錄更新作業。工作流程規則所建立的每封電子郵件則會加入大約 5% 的延遲。

評估運算式所需的時間比較少。若要将延遲降到最低，請將互斥的運算式新增至工作流程條件。請以累加的方式建立工作流程規則，並隨時注意效能。

按一下主題即可查看執行下列作業的逐步程序：

- [建立工作流程規則](#)（頁數 249）
- [建立工作流程動作：指派工作簿](#)（頁數 254）
- [建立工作流程動作：建立整合事件](#)（頁數 256）
- [建立工作流程動作：建立任務](#)（頁數 258）
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件](#)（頁數 262）
- [建立工作流程動作：更新值](#)（頁數 266）
- [建立工作流程動作：等待](#)（頁數 267）
- [變更工作流程規則動作的順序](#)（頁數 270）
- [變更工作流程規則的順序](#)（頁數 271）
- [停用工作流程規則與動作](#)（頁數 272）
- [刪除工作流程規則與動作](#)（頁數 273）

關於工作流程動作

您可為工作流程規則建立多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。

您可以建立下列類型的工作流程動作：

- **指派工作簿。**「指派工作簿」動作會在滿足工作流程規則上的條件時，將工作簿指派給記錄。
- **建立整合事件。**「建立整合事件」動作會在符合工作流程規則上的條件時，且在「建立整合事件」動作所追蹤的至少其中一個欄位中會偵測到變更，將整合事件傳送至一或多個整合佇列。
- **建立任務。**「建立任務」動作會在滿足工作流程規則上的條件時建立任務。
- **傳送電子郵件。**「傳送電子郵件」動作會在工作流程規則上的條件被滿足時傳送電子郵件。
- **更新值。**「更新值」動作會在記錄發生變更時更新欄位，而且不會遺失原始變更的相關資訊（亦即，變更記錄的時間、變更者及變更的資料相關資訊）。此動作會在一或多個「等待」動作所定義的等待期間結束時執行，其優先順序高於工作流程規則上的「更新值」動作。
- **等待。**等待動作會導致 Oracle CRM On Demand 延遲執行工作流程規則上的其他（後續）動作，直到過了某個期間或者到達某個日期和時間為止。

僅供 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 使用的三種其他工作流程作業：

- 合作夥伴工作簿同步處理
- 工作簿合作夥伴同步處理
- 負責人合作夥伴客戶同步處理

如需這些作業及其使用方法的詳細資訊，請參閱 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*，您可自 Oracle Technology Network 上的 [Oracle CRM On Demand 說明文件庫](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html)（請參閱 Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>）取得。

附註：如果您對工作流程規則指定多個動作，那些動作會依工作流程規則上指定的順序執行，並且是從編號 1 的動作開始。每個動作完成之後，才會開始下一個動作。建立工作流程規則的動作後，您可以變更動作的順序。如需相關資訊，請參閱 [變更工作流程規則動作的順序](#)（頁數 270）。

建立工作流程規則的動作時，請使用 **Expression Builder** 從記錄選取欄位以及定義計算變數的運算式。您可以在電子郵件的主旨和訊息主體文字、任務的主題和說明文字、或您要更新之欄位的新值中合併記錄欄位和變數。您也可以使用「運算式產生器」來計算持續時間或者工作流程規則上「等待」動作中等待期間的結束日期和時間。您在運算式中定義的欄位名稱和變數將取代為實作工作流程規則時的值。如需有關 **Expression Builder** 的詳細資訊，請參閱 [Expression Builder](#)（頁數 514）。

如需建立工作流程動作的逐步指引，請參閱以下主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿](#)（頁數 254）
- [建立工作流程動作：建立整合事件](#)（頁數 256）
- [建立工作流程動作：建立任務](#)（頁數 258）
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件](#)（頁數 262）
- [建立工作流程動作：更新值](#)（頁數 266）
- [建立工作流程動作：等待](#)（頁數 267）

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#) (頁數 240)
- [關於以時間為基準的工作流程規則](#) (頁數 248)
- [建立工作流程規則](#) (頁數 249)
- [變更工作流程規則動作的順序](#) (頁數 270)
- [停用工作流程規則與動作](#) (頁數 272)
- [刪除工作流程規則與動作](#) (頁數 273)

關於以時間為基準的工作流程規則

您可以設定工作流程規則，讓動作會在時間限制到期後執行。例如，您可以設定規則，讓規則的動作會在記錄的到期日過後，或在記錄未運作已達某段時間時執行。

若要設定以時間為基準的工作流程規則，您可將一或多個「等待」動作新增到規則。在每個您要執行以時間為基準的動作的狀況中，您可以建立「等待」動作來指定延遲的時間期間，或延遲的結束日期與時間。您可以直接指定時間期間或日期，或者建立運算式來計算期間或日期。接著您可以排序規則上的動作，讓「等待」動作緊接在您要延遲的動作之前。如果需要有多個規則才能履行商務程序，請以適當的排序規則，以達成目標。

關於等待動作後重新評估工作流程條件

您可以使用「等待」動作指定當等待期間結束時，是否重新評估工作流程規則條件。如果勾選「等待」動作的「等待後重新評估規則條件」核取方塊，則當等待期間結束時，系統會依照工作流程規則的條件重新讀取並重新評估記錄。

如果未符合規則條件（因為在等待期間記錄已變更），則不會執行規則上剩餘的動作。依預設，「等待」動作的「等待後重新評估規則條件」核取方塊為勾選。

如果您取消選取等待動作的「等待後重新評估規則條件」核取方塊，等待期間結束時，系統便會重新讀取記錄，且不會檢查記錄是否仍符合規則條件即執行規則上的下一個動作。如果規則上有多個「等待」動作，則請針對每個您希望在等待期間結束時，重新評估其規則條件的「等待」動作，請勾選該動作上的「等待後重新評估規則條件」核取方塊。

使用以時間為基準工作流程規則範例

下列範例展示如何使用以時間為基準的工作流程規則。您可以根據商務模型，以其他方式使用以時間為基準的工作流程規則。

您可以使用三種優先順序選項進行服務要求：標準、緊急和嚴重。在建立服務要求時，依預設會將服務要求的優先順序設為「標準」。服務調升的商務程序需執行下列動作：

- 1** 在建立新的服務要求後，且當服務要求的狀態未在 24 小時內更新時，服務要求的優先順序會變更為「緊急」，並且會傳送一封電子郵件給服務要求的負責人，通知負責人必須更新服務要求。
- 2** 如果在經過 24 小時之後，仍未變更服務要求的狀態，則會發生以下情況：
 - 服務請求的「優先順序」欄位會變更為「嚴重」
 - 服務請求會重新指派給原始負責人的經理

- 系統會傳送電子郵件給服務要求的原始負責人與新負責人，通知他們系統已將服務要求重新指派給負責人的經理，且優先順序已變更為「嚴重」

若要符合此需求，公司管理員必須為服務要求記錄類型設定工作流程規則，設定方式如下所示：

- 1 規則觸發器設為下列值：儲存新的記錄時。
- 2 此規則條件會指定不將服務要求的狀態設為「尚待處理」，如下所示：
[<Status>] <> LookupValue("SR_STATUS", "Pending")
- 3 下列的動作順序在工作流程規則上：
 - a 持續時間為 24 小時的「等待」動作，「等待後重新評估規則條件」核取方塊已勾選
 - b 「更新值」動作會將服務要求上的「優先順序」欄位變更為「緊急」
 - c 「傳送電子郵件」動作會將電子郵件傳送給服務要求的負責人，以通知負責人服務要求的優先順序已變更為「緊急」，且服務要求必須更新
 - d 持續時間為 24 小時的「等待」動作，「等待後重新評估規則條件」核取方塊已勾選
 - e 「更新值」動作會將服務要求上的「優先順序」欄位變更為「嚴重」
 - f 「更新值」動作會將原始負責人的經理指派為新的負責人
 - g 「傳送電子郵件」動作會將電子郵件傳送給服務要求的負責人與負責人的經理，以通知他們已重新指派服務要求，且服務要求的優先順序已變更為「嚴重」

如需在工作流程規則上建立「等待」動作與「更新值」動作的逐步指示，請參閱[建立工作流程動作：等待](#)（頁數 267）與[建立工作流程動作：更新值](#)（頁數 266）。

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#)（頁數 240）
- [關於工作流程動作](#)（頁數 247）
- [建立工作流程規則](#)（頁數 249）
- [變更工作流程規則動作的順序](#)（頁數 270）
- [停用工作流程規則與動作](#)（頁數 272）
- [刪除工作流程規則與動作](#)（頁數 273）

建立工作流程規則

在您開始之前。您必須依照[關於工作流程規則](#)（頁數 240）中的說明，為公司設定 Oracle CRM On Demand 的工作流程功能。若要執行本主題所描述的程序，您的使用者角色必須擁有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。如需為角色增加權限的相關資訊，請參閱[新增角色](#)（頁數 182）。

附註： 建立規則之後，您就無法變更該項規則的記錄類型或觸發事件。不過，您可以更新工作流程條件。

建立工作流程規則

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，執行下列其中一項作業：
 - 若要複製現有規則來建立新工作流程，請在您想複製的工作流程規則上按一下「複製」。
 - 如果要建立的新工作流程不是以現有規則為根據，請按一下標題列中的「新增」。
- 4 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「工作流程規則詳細資料」區段中，填入規則資訊。

下表將描述規則欄位。

欄位	說明
工作流程名稱	輸入唯一的名稱，最多 50 個字元。
有效	您可以使用「有效」核取方塊來啟用和停用規則。任何數目的工作流程規則都可以同時有效。
順序	當您建立工作流程規則時，此欄位是唯讀的。它會決定 Oracle CRM On Demand 根據相同記錄類型、相同觸發事件及相同上階記錄類型（若適用）來叫用規則的順序。Oracle CRM On Demand 會為依據相同記錄類型與相同觸發事件，自動指派規則給下一個未使用的規則順序編號。若工作流程規則的觸發事件是「與上階建立關聯之後」或「與上階取消關聯之後」，則 Oracle CRM On Demand 會根據相同的記錄類型、相同的觸發事件及相同的上階記錄類型，自動指派規則給下一個未使用的規則順序編號。之後，您可以變更工作流程規則的順序。如需詳細資訊，請參閱 變更工作流程規則的順序 （頁數 271）。
結束	<p>若您選取此工作流程規則上的「結束」核取方塊，且符合規則上的條件，則會執行此工作流程規則上的有效動作。不過，根據相同記錄類型、相同觸發事件及相同上階記錄類型（若適用）的後續工作流程規則，皆沒有觸發。</p> <p>若未符合此工作流程規則的條件，則 Oracle CRM On Demand 會不管此工作流程規則上的「結束」核取方塊設定，而繼續順序中的下個規則。</p>
記錄類型	<p>選取工作流程規則的記錄類型。</p> <p>若為建立、更新和刪除觸發事件，每個工作流程規則只會與單一記錄類型相關。系統會評估該記錄類型的規則，然後在該記錄類型執行這些動作。建立規則之後，您就無法變更規則的記錄類型。</p> <p>若其觸發事件是「與上階建立關聯之後」觸發事件或「與上階取消關聯之後」的工作流程規則，請選取下階記錄的記錄類型。例如，如果您想要在聯絡人</p>

欄位	說明
	記錄與客戶記錄產生關聯時觸發工作流程規則，請在這個欄位中選取「聯絡人」，然後在「上階記錄類型」欄位中選取「客戶」。
觸發事件	<p>選取觸發此規則的事件。</p> <p>當指定的記錄類型發生這個事件，系統就會評估此規則。建立規則之後，您就無法變更規則的觸發事件。</p> <p>附註：「與上階建立關聯之後」和「與上階取消關聯之後」的觸發事件僅支援「客戶」、「聯絡人」及「機會」記錄類型。如需詳細資訊，請參閱關於工作流程規則 (頁數 240)主題的「建立關聯與取消關聯的觸發事件」一節。</p>
上階記錄類型	<p>如果您選取了「與上階建立關聯之後」觸發事件或「與上階取消關聯之後」觸發事件，就會顯示這個欄位。</p> <p>請選取上階記錄類型。例如，如果您要設定在聯絡人記錄與上階客戶記錄建立關聯時觸發的工作流程規則，請在這個欄位中選取「客戶」，然後在「記錄類型」欄位中選取「聯絡人」。</p>

- 5 如果您要定義工作流程規則的條件，請在頁面的「工作流程規則條件」區段中，按一下 **fx** 圖示，然後使用 **Expression Builder** 來定義工作流程規則條件。如需有關 **Expression Builder** 的詳細資訊，請參閱 [Expression Builder \(頁數 514\)](#)。

附註：如果您未對工作流程規則定義任何條件，每次觸發此規則時都會執行規則的動作。

建立工作流程規則的條件時，請注意下列重點：

- 工作流程規則條件最多可以包含 1024 個字元。
- 您可以設定特定角色或通路所特有的工作流程規則。如需有關限制特定角色或通路之工作流程規則的詳細資訊，請參閱[限制特定通路或角色的工作流程規則 \(頁數 254\)](#)。
- 您可以在工作流程規則中使用類似於下列運算式的條件，來決定記錄中的欄位是否已更新。在此範例中，用來決定欄位是否已變更的字串無效，但您可以使用任何想要的字串，前提是該字串不是被檢查之欄位中的值：

```
IsNull([<FieldName>], "Invalid") <> IsNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
```

注意：如果 **PRE** 函數用於任何在「等待」動作後叫用的工作流程或動作中，則該函數不會傳回先前的欄位值。如需有關 **PRE()** 函數的詳細資訊，請參閱 [PRE \(頁數 559\)](#)。

- 6 若「條件為 **False** 時的動作」區段可在「工作流程規則詳細資料」頁面上使用，則若未符合規則上的條件，您可指定儲存作業必須取消。

如需有關在不符合規則上的條件時，指定儲存作業必須取消的詳細資訊，請參閱[取消工作流程儲存作業 \(頁數 252\)](#)。

7 儲存工作流程規則。

您已儲存規則時，可建立規則的動作。您可為工作流程規則建立多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。如需建立工作流程動作的逐步指引，請參閱以下主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿 \(頁數 254\)](#)
- [建立工作流程動作：建立整合事件 \(頁數 256\)](#)
- [建立工作流程動作：建立任務 \(頁數 258\)](#)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件 \(頁數 262\)](#)

- [建立工作流程動作：更新值](#) (頁數 266)
- [建立工作流程動作：等待](#) (頁數 267)

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#) (頁數 240)
- [關於工作流程動作](#) (頁數 247)
- [取消工作流程儲存作業](#) (頁數 252)
- [變更工作流程規則動作的順序](#) (頁數 270)
- [變更工作流程規則的順序](#) (頁數 271)
- [停用工作流程規則與動作](#) (頁數 272)
- [刪除工作流程規則與動作](#) (頁數 273)

取消工作流程儲存作業

對於特定記錄類型，工作流程規則的觸發條件為「儲存修改的記錄前」時，您可以指定在不符合規則條件時，取消已觸發規則的儲存變更作業。但是，Oracle CRM On Demand 執行的變更不會取消，即使您指定取消儲存作業也是一樣。

「取消儲存」選項只在觸發事件為「儲存修改的記錄前」的工作流程規則中可用，且只對特定記錄類型可用。此外，您的使用者角色決定可用「取消儲存」選項的記錄類型，如下所示：

- 如果您的使用者角色具有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限，「機會」記錄類型的工作流程規則上可以使用「取消儲存」選項。
- 如果您的使用者角色具有「工作流程取消儲存」與「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限，下列記錄類型的工作流程規則上可以使用「取消儲存」選項：
 - 客戶
 - 活動
 - 聯絡人
 - 自訂物件 01
 - 自訂物件 02
 - 自訂物件 04 及以上
 - 家庭
 - 潛在客戶
 - 機會
 - 收益
 - 服務要求

在不符合規則條件時取消工作流程儲存作業

- 1 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「條件為 **False** 時的動作」區段中，選取「取消儲存」核取方塊。
- 2 (選擇性) 指定因不符合規則條件而取消儲存作業時，要顯示的錯誤訊息。
- 3 儲存變更。

下表說明「工作流程規則詳細資料」頁面中「條件為 **False** 時的動作」的選項。

欄位	說明
取消儲存	<p>如果您選取此核取方塊，則如果不符合規則條件時，就會執行下列動作：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 工作流程規則終止。 ■ 所有根據具備「儲存修改的記錄前」觸發事件的相同記錄類型之後續工作流程規則也會終止。 ■ 記錄狀態的所有先前變更 (除了 Oracle CRM On Demand 所做的變更之外) 都會回復。 ■ 記錄會返回其原始狀態。不過，如果 Oracle CRM On Demand 更新記錄，則變更會修訂「取消儲存」動作。例如，如果從相關聯絡人移除主要聯絡人，則 Oracle CRM On Demand 會更新上層機會記錄的主要聯絡人資訊。此 Oracle CRM On Demand 所做的更新會修訂任何機會記錄的「取消儲存」動作。 ■ 不會觸發所有相同記錄類型的後續工作流程規則，該記錄類型具備「當儲存修改的記錄時」觸發事件。 ■ 會傳回下列訊息： <ul style="list-style-type: none"> ■ 如果由使用者動作觸發規則，則會向其動作觸發規則的使用者顯示訊息。 ■ 如果是由 Web 服務引發規則，則會以錯誤字串的形式，將訊息傳回 Web 服務。 <p>您可指定在「顯示訊息」欄位中的訊息。</p> <p>如果取消選取此核取方塊，則不符合規則條件時，並不會影響儲存作業 (且不會傳回任何訊息)。</p> <p>根據預設，會取消選取「取消儲存」核取方塊。</p>
顯示訊息	<p>您可在此欄位中，指定不符合規則上的條件，且已勾選規則上的「取消儲存」核取方塊時，要傳回給使用者、Web 服務的訊息。</p> <p>如果您未在此欄位中指定訊息，則會傳回預設訊息。訊息可包含的字元上限是 1999。</p>

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#) (頁數 240)
- [建立工作流程規則](#) (頁數 249)

限制特定通路或角色的工作流程規則

您可以藉由新增條件至工作流程規則，來限制特定通路或角色的工作流程規則。

防止通路叫用工作流程規則

- 在條件運算式中使用 `ExcludeChannel()` 函數。

例如，若要防止大型匯入作業觸發工作流程規則，請在工作流程規則中使用下列條件：

```
ExcludeChannel ("Import")
```

如需有關 `ExcludeChannel()` 函數的詳細資訊，請參閱 [ExcludeChannel](#) (頁數 529)。

限制特定角色的工作流程規則

- 在條件運算式中將 `UserValue()` 函數與 `<Role>` 屬性一起使用。

例如，若要限制工作流程規則僅在使用者（其動作會觸發該規則）角色為「管理員」且記錄的「優先順序」設為「高」時叫用，請在工作流程規則中使用下列條件：

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
```

如需有關 `UserValue()` 函數的詳細資訊，請參閱 [UserValue](#) (頁數 567)。

建立工作流程動作：指派工作簿

工作流程規則上的「指派工作簿」動作會在工作流程規則上的條件符合時，自動將工作簿指派給記錄。

附註：您可以針對工作流程規則建立多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。

下列程序說明如何建立「指派工作簿」動作。

在您開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具備「管理工作流程規則」權限。如需為角色增加權限的相關資訊，請參閱[新增角色](#) (頁數 182)。

建立「指派工作簿」動作

- 1 瀏覽至您想要建立動作的規則：

a 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。

b 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。

- c 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要建立動作的規則。

如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱篩選清單。

- 2 按一下規則上的「工作流程名稱」連結。

- 3 在「工作流程規則詳細資料」頁面上的「動作」標題列中，按一下「功能表」，再選取「指派工作簿」。

附註：工作流程規則的觸發事件會決定可以針對規則建立的動作類型。

提示：按一下動作的「複製」連結，即可建立現有工作流程規則動作的副本。

- 4 在「工作流程動作編輯」頁面中，輸入動作名稱。

- 5 如果您要啟用動作，請選取「有效」核取方塊。

- 6 按一下「工作簿名稱」欄位旁邊的選取器按鈕。

- 7 在「工作簿」查閱中，選擇您想要指派記錄的目標工作簿，然後按一下「確定」。

- 8 選取適當的「指派選項」和「套用至」選項。

如需這些選項的說明，請參閱[將記錄指派給工作簿](#)（請參閱 "[指派記錄至工作簿](#)" 頁數 219）。

- 9 儲存動作。

記錄所有權模式與指派工作簿

您可以設定在不同所有權模式中支援自訂工作簿的記錄類型：使用者模式、混合模式或工作簿模式。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式](#)（頁數 193）。記錄所有權模式會跟工作流程規則與動作互動。

若「指派工作簿」的工作流程動作嘗試要從記錄中移除主要自訂工作簿，則會發生下列狀況：

- 若以工作簿模式設定記錄類型，則工作流程動作失敗。
- 若以混合模式設定記錄類型，則當主要自訂工作簿從記錄中移除時，Oracle CRM On Demand 會移除記錄的「工作簿」欄位值。
- 若以使用者模式設定記錄類型，則記錄上沒有任何工作簿是主要自訂工作簿，且記錄所有權模式不會影響工作流程動作。

如需建立其他類型工作流程動作的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立工作流程動作：建立整合事件](#)（頁數 256）
- [建立工作流程動作：建立任務](#)（頁數 258）
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件](#)（頁數 262）
- [建立工作流程動作：更新值](#)（頁數 266）
- [建立工作流程動作：等待](#)（頁數 267）

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#)（頁數 240）

- [關於工作流程動作](#) (頁數 247)
- [關於以時間為基準的工作流程規則](#) (頁數 248)
- [建立工作流程規則](#) (頁數 249)
- [變更工作流程規則動作的順序](#) (頁數 270)
- [停用工作流程規則與動作](#) (頁數 272)
- [刪除工作流程規則與動作](#) (頁數 273)

建立工作流程動作：建立整合事件

工作流程規則上的「建立整合事件」動作會在符合工作流程規則上的條件，且在「建立整合事件」動作所追蹤的至少其中一個欄位中偵測到變更時，將整合事件傳送至一或多個整合佇列。

關於建立整合事件動作與等待動作

如果您想使用「建立整合事件」動作建立整合事件，以擷取觸發工作流程規則的事件對記錄所做的變更，就必須在工作流程規則的動作順序上，將「建立整合事件」動作放在任何「等待」動作之前。如果工作流程規則中的「等待」動作在「建立整合事件」動作之前，就會讓「建立整合事件」動作無法偵測到對記錄所做的變更。當「等待」動作的等待期間結束，並且在執行規則中其餘動作的事件之前，會再次讀取記錄，而不會保留觸發工作流程規則的事件之前的記錄欄位值。因此，欄位先前的值會視同目前的值，「建立整合事件」動作也不會建立整合事件，因為偵測不到任何在追蹤欄位中的變更。

附註：您可以建立工作流程規則的多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。

下列程序說明如何建立一個「建立整合事件」動作。

在您開始之前。若要執行在此所述的程序，您的使用者角色必須擁有「管理工作流程規則」權限。如需為角色增加權限的相關資訊，請參閱[新增角色](#) (頁數 182)。

建立「建立整合事件」動作

- 1 瀏覽至您想要建立動作的規則：
 - a 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
 - b 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
 - c 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要建立動作的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱篩選清單。
- 2 按一下規則上的「工作流程名稱」連結。
- 3 在「工作流程規則詳細資料」頁面上的「動作」標題列中，按一下「功能表」，再選取「建立整合事件」。
附註：工作流程規則的觸發事件會決定可以針對規則建立的動作類型。
提示：按一下動作的「複製」連結，即可建立現有工作流程規則動作的副本。
- 4 在「工作流程動作編輯」頁面中，輸入動作名稱。

- 5 如果您要啟用動作，請選取「有效」核取方塊。
- 6 選取要寫入整合事件的整合佇列。
- 7 儲存工作流程動作。
- 8 從動作清單的記錄層級功能表中，對您要設定的整合事件動作選取「設定」。
附註：觸發事件為「合併記錄時」的動作無法使用「設定」選項。
- 9 在「設定整合事件追蹤」頁面中，視需要選取欄位的核取方塊：
 - 如果您在欄位值未變更時也要在整合事件中包含欄位，請選取「一律包含」核取方塊。
 - 如果您要在每次更新此欄位時產生整合事件，請選取「追蹤變更」核取方塊。

10 儲存變更。

下表說明「設定整合事件追蹤」頁面的欄位。

欄位	說明
顯示名稱	欄位在使用者介面中顯示的名稱。
整合標籤	在整合事件中包含欄位時使用的整合標籤
必要	此唯讀核取方塊表示欄位是否已設為必要欄位。
一律包含	<p>如果您在欄位值未變更時也要在整合事件中包含欄位，請選取此核取方塊。</p> <p>附註：預設會選取「一律包含」核取方塊，且對於 Oracle CRM On Demand 使用的特定欄位無法取消選取。</p>
追蹤變更	<p>如果您要在每次更新此欄位時產生整合事件，請選取此核取方塊。</p> <p>附註：如果工作流程規則的觸發事件為「刪除記錄前」、「與上層產生聯結之後」或「與上層取消關聯之後」，則無法使用「追蹤變更」核取方塊。</p> <p>另外，如果工作流程規則的觸發事件為「與上層產生聯結之後」或「與上層取消關聯之後」，則頁面上顯示的欄位集將會是下層記錄層級的欄位集。您無法設定上層記錄層級的整合事件中包含的欄位集。</p>

如需有關整合事件的詳細資訊，請參閱[關於整合事件](#)（頁數 492）。

如需建立其他類型工作流程動作的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿](#)（頁數 254）
- [建立工作流程動作：建立任務](#)（頁數 258）

- [建立工作流程動作：傳送電子郵件](#) (頁數 262)
- [建立工作流程動作：更新值](#) (頁數 266)
- [建立工作流程動作：等待](#) (頁數 267)

相關主題

如需工作流程的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#) (頁數 240)
- [關於工作流程動作](#) (頁數 247)
- [關於以時間為基準的工作流程規則](#) (頁數 248)
- [建立工作流程規則](#) (頁數 249)
- [變更工作流程規則動作的順序](#) (頁數 270)
- [停用工作流程規則與動作](#) (頁數 272)
- [刪除工作流程規則與動作](#) (頁數 273)
- [關於整合事件](#) (頁數 492)

建立工作流程動作：建立任務

工作流程規則上的「建立任務」動作會在工作流程規則上的條件符合時，自動建立任務。

附註：您可以針對工作流程規則建立多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。

關於設定建立活動後續任務的工作流程規則

「建立任務」動作可用於「活動」記錄類型，以便您在儲存新活動記錄，或者在更新、刪除或回復現有活動記錄時，可以設定工作流程規則，以建立後續任務。建立的活動記錄後續任務不會觸發任何根據「活動」記錄類型的後續工作流程規則。如需詳細資訊，請參閱[設定建立活動後續任務之工作流程規則的範例](#) (頁數 261)。

連結至上層記錄的任務

如果工作流程規則是根據支援下層任務的記錄類型，則當規則的「建立任務」動作建立任務時，觸發工作流程規則的記錄會成為新下層任務記錄的上層記錄。此外，工作流程規則動作建立的活動會自動連結至其他上層記錄，如下所示：

- 當「建立任務」動作為機會記錄建立活動時，工作流程動作會自動將活動連結至機會的上層客戶，以及連結至機會記錄本身。
- 當「建立任務」動作為服務要求記錄建立活動時，工作流程動作會自動將活動連結至服務要求的上層客戶與聯絡人，以及連結至服務要求記錄本身。

如果工作流程規則是根據不支援下層任務的記錄類型，則當規則的「建立任務」動作建立任務時，任務不會連結至任何上層記錄。

下列程序說明如何建立一個「建立任務」動作。

附註：如果要讓「建立任務」動作成功，其動作觸發工作流程規則的使用者必須具有建立任務的適當存取權限。

在您開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具備「管理工作流程規則」權限。如需為角色增加權限的相關資訊，請參閱[新增角色](#)（頁數 182）。

建立「建立任務」動作

1 瀏覽至您想要建立動作的規則：

- a** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- b** 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- c** 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要建立動作的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱篩選清單。

2 按一下規則上的「工作流程名稱」連結。

3 在「工作流程規則詳細資料」頁面上的「動作」標題列中，按一下「功能表」，再選取「建立任務」。

附註：工作流程規則的觸發事件會決定可以針對規則建立的動作類型。

提示：按一下動作的「複製」連結，即可建立現有工作流程規則動作的副本。

4 在「工作流程動作編輯」頁面中，輸入動作名稱。

5 如果您要啟用動作，請選取「有效」核取方塊。

6 填入下表所述的欄位，然後儲存動作。

附註：如果您在任務的「負責人」欄位中選取「記錄的相關使用者」選項，而記錄的負責人是無效的使用者，這時就不會建立任務。

欄位	說明
負責人	<p>選取任務的負責人類型（「記錄的相關使用者」或「特定使用者」），然後選取負責人：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 如果您選取了「記錄的相關使用者」，請從清單中選取使用者。 如果您選取團隊角色做為負責人，工作流程規則會為每一位具備所指派團隊角色的使用者建立任務。 附註：對於客戶、聯絡人與機會，任何新增至記錄類型的自訂團隊角色均可作為「記錄的相關使用者」負責人清單中的選項。如需自訂記錄的詳細資訊，請參閱記錄類型應用程式自訂頁面（頁數 55）。 ■ 如果您選取了「特定使用者」，請按一下「查閱」圖示，然後選取任務負責人。 附註：如需有關記錄所有權模式如何影響自動產生任務的所有權資訊，請參閱記錄所有權模式與自動產生任務（請參閱 "記錄所有權模式與自動產生的任務" 頁數 196）。

欄位	說明
類型	從下拉式清單中選取活動類型。
到期日	<p>輸入評估為任務到期日的運算式。您可以使用 Expression Builder 來建立運算式。按一下 fx 欄位旁的圖示以開啟 Expression Builder 視窗。運算式最多可以包含 1024 個字元。</p> <p>附註： 要讓工作流程動作正確運作，「到期日」欄位必須包含評估為有效日期的運算式。請不要在「到期日」欄位中輸入任何其他項目，例如日期或整數。</p> <p>如果您輸入的運算式評估為早於或等於目前日期的日期，則到期日依預設為目前日期。</p> <p>到期日在未來可設為最多 2400 天。如果運算式在未來評估為超過 2400 天，則到期日在未來會設為 2400 天。例如，如果運算式包含 Today()+3000，則結果會計算為 Today()+2400。</p> <p>如果運算式評估為無效日期或為任何其他資料類型，例如字串、整數或布林，則會發生錯誤，且不會建立活動。</p> <p>您可以使用 Expression Builder 中的「檢查語法」按鈕來測試運算式的語法。不過，Expression Builder 不會驗證運算式是否評估為有效日期。</p> <p>如需使用 Oracle On Demand Expression Builder 的詳細資訊，請參閱「Expression Builder」（請參閱 "Expression Builder" 頁數 514）。</p>
優先順序	從下拉式清單中選取活動優先順序。
狀態	從下拉式清單中選取活動狀態。
任務幣別	選取幣別。
私人	如果您想要讓此任務僅供任務負責人查看，請選取這個核取方塊。
主旨	<p>輸入任務的主旨行。</p> <p>您可以在文字中內嵌函數和欄位名稱。內嵌函數或欄位名稱前後的三個百分比符號 (%%) 表示該項目將轉換成字串。</p> <p>例如，文字可以包含下列內容：</p> <p style="padding-left: 40px;">電訪 %%[<ContactLastName>]%%</p> <p>如果您直接在欄位中輸入函數或欄位名稱，則必須在名稱前後分別加上三個百分比符號。如果您使用 Expression Builder 來內嵌函數或欄位名稱，這些百分比符號會自動加入。如果您使用 Expression Builder 來內嵌複雜運算式，百分比符號可能不會加入至適當的位置。在此情況下，請確定百分比符號位於整個運算式的前後，如此才能正確評估運算式。</p> <p>例如，%%Today() + 30%% 會將目前日期加上 30 天，但是 %%Today() %%+ 30 會在目前日期的字串表示後面串聯 30。</p> <p>若要使用 Expression Builder 在欄位中內嵌函數和欄位名稱，請按一下欄位旁邊的 fx 圖示。</p>

欄位	說明
	如果您只輸入靜態文字，則不需要使用 Expression Builder 。 此欄位最多可以包含 1024 個字元，包括運算式前後的百分比符號。
說明	輸入任務的描述。 您可以在文字中內嵌函數和欄位名稱，如「主旨」欄位所述。 此欄位最多可以包含 1024 個字元，包括運算式前後的百分比符號。

如需建立其他類型工作流程動作的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿](#) (頁數 254)
- [建立工作流程動作：建立整合事件](#) (頁數 256)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件](#) (頁數 262)
- [建立工作流程動作：更新值](#) (頁數 266)
- [建立工作流程動作：等待](#) (頁數 267)

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#) (頁數 240)
- [關於工作流程動作](#) (頁數 247)
- [關於以時間為基準的工作流程規則](#) (頁數 248)
- [建立工作流程規則](#) (頁數 249)
- [變更工作流程規則動作的順序](#) (頁數 270)
- [停用工作流程規則與動作](#) (頁數 272)
- [刪除工作流程規則與動作](#) (頁數 273)

設定建立活動後續任務之工作流程規則的範例

此主題提供建立活動記錄時，設定建立後續任務之工作流程規則的範例。您可以視您的業務模型而定，採不同方式來使用此功能。

您想要每次使用者建立新活動時，自動建立後續任務。後續任務會設定如下：

- 任務為電訪。
- 後續任務的到期日在建立原始任務的兩天後。
- 後續任務的優先順序設為 1-高。
- 後續任務的負責人與原始活動的負責人相同。

設定建立新活動後續任務的工作流程規則

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面中，按一下標題列中的「新增」。
- 4 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「主要工作流程規則詳細資料」區段中，填入規則資訊如下：
 - a 在「工作流程名稱」欄位中，輸入工作流程規則的名稱。
 - b 勾選「有效」核取方塊。
 - c 在「記錄類型」欄位中，選取「活動」。
 - d 在「觸發事件」欄位中，選取「儲存新的記錄時」。
- 5 儲存工作流程規則。
- 6 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「動作」標題列中，按一下「功能表」，然後選取「建立任務」。
- 7 在「工作流程動作編輯」頁面中，填入動作資訊如下：
 - a 在「動作名稱」欄位中，輸入動作的名稱。
 - b 勾選「有效」核取方塊。
 - c 在「負責人」欄位中，選取「記錄的相關使用者」，然後選取「活動負責人」。
 - d 在「類型」欄位中，選取「電訪」。
 - e 在「到期日」欄位中，按一下 **fx** 圖示，在 **Expression Builder** 視窗的「運算式」欄位中輸入下列運算式，然後儲存運算式：
`Today()+2`
 - f 在「優先順序」欄位中，選取 **1-高**。
 - g 在「主旨」欄位中，輸入任務的主旨行，例如，*新活動的後續追蹤電話*。
- 8 儲存工作流程動作。

建立工作流程動作：傳送電子郵件

工作流程規則上的「傳送電子郵件」動作會在工作流程規則上的條件符合時，自動傳送電子郵件。

附註：您可以針對工作流程規則建立多個動作，每項規則最多可以有 **25** 個動作。

關於工作流程動作傳送之電子郵件中的寄件人地址

當您指定「傳送電子郵件」工作流程動作傳送之電子郵件的「寄件人地址」時，您可以選取下列其中一個選項：

■ 預設電子郵件地址

如果您選取此選項，則電子郵件中的寄件人地址是 **donotreply@crmondemand.com**，電子郵件中的「寄件者」欄位設為 **support@crmondemand.com**。若電子郵件收件者嘗試回應電子郵件，則回覆的「收件人」欄位中地址會自動設成 **support@crmondemand.com**。

附註：從 Oracle CRM On Demand 20 版開始，「傳送電子郵件」工作流程動作傳送之電子郵件中的預設寄件人地址為 **donotreply@crmondemand.com**。在 20 版之前的 Oracle CRM On Demand 版本中，預設寄件人地址為 **support@crmondemand.com**。

■ 目前使用者

如果您選取此選項，則會代表觸發工作流程的已登入使用者傳送電子郵件。電子郵件中的寄件人地址是 **donotreply@crmondemand.com**，電子郵件中的「寄件者」欄位設為使用者的電子郵件地址。如果電子郵件收件者回應電子郵件，則回信之「收件人」欄位中的地址會自動設為觸發工作流程規則之已登入使用者的電子郵件地址。

■ 特定電子郵件地址

如果您選取此選項，則會代表您在工作流程動作上指定的電子郵件地址傳送電子郵件。電子郵件中的寄件人地址是 **donotreply@crmondemand.com**，電子郵件中的「寄件者」欄位設為您指定的電子郵件地址。如果電子郵件收件者回應電子郵件，則回信之「收件人」欄位中的地址會自動設為您在工作流程動作上指定的特定電子郵件地址。

附註：Oracle CRM On Demand 會在每個工作流程電子郵件中附加字串，讓電子郵件可以在 Oracle 的電子郵件遞送系統中進行追蹤。

下列程序說明如何建立「傳送電子郵件」動作。

附註：Oracle CRM On Demand 的工作流程功能不是用來作為大量電子郵件傳送的工具。如果您需要傳送大量電子郵件給客戶，則建議使用如 Oracle CRM On Demand Marketing 的產品以滿足您的需求。

在您開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具備「管理工作流程規則」權限。如需為角色增加權限的相關資訊，請參閱[新增角色](#) (頁數 182)。

建立「傳送電子郵件」動作

1 瀏覽至您想要建立動作的規則：

- a** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- b** 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- c** 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要建立動作的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱篩選清單。

2 按一下規則上的「工作流程名稱」連結。

3 在「工作流程規則詳細資料」頁面上的「動作」標題列中，按一下「功能表」，再選取「傳送電子郵件」。

附註：工作流程規則的觸發器活動會決定可以針對規則建立的動作類型。

提示：按一下動作的「複製」連結，即可建立現有工作流程規則動作的副本。

4 在「工作流程動作編輯」頁面中，輸入動作名稱。

5 如果您要啟用動作，請選取「有效」核取方塊。

6 在「寄件者」欄位中，選取或輸入電子郵件寄件者的電子郵件地址，如下所示：

- 選取「預設電子郵件地址」選項，使用預設地址傳送電子郵件。
- 選取「目前使用者」選項，代表觸發工作流程之已登入使用者傳送電子郵件。
- 選取「特定電子郵件地址」選項，代表特定地址傳送電子郵件，然後指定地址。

以下為輸入地址時適用的限制：

- 您可以直接輸入電子郵件地址，或是按一下欄位旁邊的 **fx** 圖示，並且使用 **Expression Builder** 定義電子郵件地址。
- 只指定一個電子郵件地址。「寄件者」欄位不支援多個地址。
- 如果要指定絕對電子郵件地址，則必須使用單或雙引號括住地址。
- **Expression Builder** 只會檢查地址運算式的語法，而不會檢查地址是否有效。
- 此欄位最多可以包含 1024 個字元。

7 在「收件者」欄位中，選取或輸入電子郵件收件者的電子郵件地址，如下所示：

- 選取「特定使用者」或「記錄的相關使用者」，然後選取收件者，如下所示：
 - 如果您選取了「特定使用者」，請按一下「查閱」圖示，然後選取使用者。
 - 如果您選取了「記錄的相關使用者」，請從清單中選取收件者。

如果您選取團隊角色做為收件者，工作流程規則會將郵件傳送給具備所指派團隊角色的每一位使用者。

附註：對於客戶、聯絡人與機會，任何新增至記錄類型的自訂角色均可用於「記錄的相關使用者」收件人清單。如需自訂記錄的詳細資訊，請參閱[記錄類型應用程式自訂頁面](#)（頁數 55）。

- 選取「特定的電子郵件地址」選項，然後指定地址。

以下為輸入地址時適用的限制：

- 您可以直接輸入電子郵件地址，或是按一下欄位旁邊的 **fx** 圖示，並且使用 **Expression Builder** 定義電子郵件地址。
- 輸入多個地址，請使用分號 (;) 分隔符號。
- 您必須使用單引號或雙引號包圍絕對電子郵件地址。
- **Expression Builder** 只會檢查地址運算式的語法，而不會檢查地址是否有效。
- 此欄位最多可以包含 1024 個字元。

下列範例說明包含多個地址的項目：

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

8 輸入電子郵件的主題行。

您可以在文字中內嵌函數和欄位名稱。內嵌函數或欄位名稱前後的三個百分比符號 (%%%) 表示該項目將轉換成文字值。

例如，文字可以包含下列內容：

已建立新的 `%%[<AccountType>]%%` 客戶

如果您直接在欄位中輸入函數或欄位名稱，則必須在名稱前後分別加上三個百分比符號。如果您使用 **Expression Builder** 來內嵌函數或欄位名稱，這些百分比符號會自動加入。如果您使用 **Expression Builder** 來內嵌複雜運算式，百分比符號可能不會加入至適當的位置。在此情況下，請確定百分比符號位於整個運算式的前後，如此才能正確評估運算式。

例如，`%%Today() + 30%%` 會將目前日期加上 30 天，但是 `%%Today() %%+ 30` 會在目前日期的字串表示後面串聯 30。

若要用 **Expression Builder** 來將函數和欄位名稱內嵌至欄位中，請按一下欄位旁邊的 **fx** 圖示。如果您只輸入靜態文字，則不需要使用 **Expression Builder**。

此欄位最多可以包含 1024 個字元，包括函數和欄位名稱前後的百分比符號。

9 輸入電子郵件的訊息。

您可以在文字中內嵌函數和欄位名稱，如步驟 3 所述。

例如，文字可以包含下列內容：

Hello Mr `%%[<ContactLastName>]%%`,

此欄位最多可以包含 2000 個字元，包括運算式前後的百分比符號。

10 儲存動作。

如需建立其他類型工作流程動作的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿](#) (頁數 254)
- [建立工作流程動作：建立整合事件](#) (頁數 256)
- [建立工作流程動作：建立任務](#) (頁數 258)
- [建立工作流程動作：更新值](#) (頁數 266)
- [建立工作流程動作：等待](#) (頁數 267)

相關主題

如需工作流程的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#) (頁數 240)
- [關於工作流程動作](#) (頁數 247)
- [關於以時間為基準的工作流程規則](#) (頁數 248)
- [建立工作流程規則](#) (頁數 249)
- [變更工作流程規則動作的順序](#) (頁數 270)
- [停用工作流程規則與動作](#) (頁數 272)
- [刪除工作流程規則與動作](#) (頁數 273)

建立工作流程動作：更新值

工作流程規則上的「更新值」動作會在記錄變更時自動更新欄位，但不會損及原始變更的相關資訊（亦即記錄變更時間、變更者、資料變更內容等資訊）。此動作會在一或多個「等待」動作所定義的等待期間結束時執行，其優先順序高於工作流程規則上的「更新值」動作。

除非工作流程規則的觸發事件為「儲存修改的記錄前」，否則必須有至少一個有效的「等待」動作，其優先順序高於工作流程規則上的「更新值」動作。除了觸發事件為「儲存修改的記錄前」的工作流程規則之外，Oracle CRM On Demand 只能讓您在動作的優先順序高於有效的「等待」動作時，啟用「更新值」動作。

附註：您可以針對工作流程規則建立多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。

下列程序描述如何建立「更新值」動作。

在您開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具備「管理工作流程規則」權限。如需為角色增加權限的相關資訊，請參閱[新增角色](#)（頁數 182）。

建立「更新值」動作

- 1 瀏覽至您想要建立動作的規則：
 - a 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
 - b 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
 - c 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要建立動作的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱篩選清單。
- 2 按一下規則上的「工作流程名稱」連結。
- 3 在「工作流程規則詳細資料」頁面上的「動作」標題列中，按一下「功能表」，再選取「更新值」。
附註：工作流程規則的觸發事件會決定可以針對規則建立的動作類型。
提示：按一下動作的「複製」連結，即可建立現有工作流程規則動作的副本。
- 4 在「工作流程動作編輯」頁面中，輸入動作名稱。
- 5 如果您要啟用動作，請選取「有效」核取方塊。
- 6 填入下表所述的欄位，然後儲存動作。

欄位	說明
欄位名稱	從下拉式清單中選取要更新的欄位名稱。
值	<p>按一下欄位旁的 fx 圖示，然後定義運算式，以便針對此欄位計算新的值。您可以使用 Expression Builder 中的「檢查語法」按鈕來測試語法。</p> <p>此欄位最多可以包含 1024 個字元。</p> <p>如果要定義可計算欄位的運算式，例如自訂「利潤」欄位，讓利潤等於收益減去成本，則每一次觸發工作流程規則時，就會計算欄位值，即使是收益或成本</p>

欄位	說明
	並未改變。若要獲得較佳的效能，您可以針對工作流程規則定義其他條件，例如： <code>FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')</code> PRE 函數會傳回更新欄位之前位於此欄位中的值。
覆寫現有值	如果欄位中的現有值要以新的值覆寫，請選取這個核取方塊。 如果欄位已經包含值，除非您選取這個核取方塊，否則系統不會更新此值。 如果欄位是空白的，系統就會使用新的值來更新此欄位，即使取消選取這個核取方塊也一樣。

如需建立其他類型工作流程動作的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿](#) (頁數 254)
- [建立工作流程動作：建立整合事件](#) (頁數 256)
- [建立工作流程動作：建立任務](#) (頁數 258)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件](#) (頁數 262)
- [建立工作流程動作：等待](#) (頁數 267)

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#) (頁數 240)
- [關於工作流程動作](#) (頁數 247)
- [關於以時間為基準的工作流程規則](#) (頁數 248)
- [建立工作流程規則](#) (頁數 249)
- [變更工作流程規則動作的順序](#) (頁數 270)
- [停用工作流程規則與動作](#) (頁數 272)
- [刪除工作流程規則與動作](#) (頁數 273)

建立工作流程動作：等待

工作流程規則上的「等待」動作可讓您延遲執行工作流程規則上的其他（後續）動作，直到期間過了，或到達某個日期與時間為止。

關於等待動作與建立整合事件動作

如果您想使用「建立整合事件」動作建立整合事件，以擷取觸發工作流程規則的事件對記錄所做的變更，就必須在工作流程規則的動作順序上，將「建立整合事件」動作放在任何「等待」動作之前。如果工作流程規則中的「等待」動作在「建立整合事件」

動作之前，就會讓「建立整合事件」動作無法偵測到對記錄所做的變更。當「等待」動作的等待期間結束，並且在執行規則中其餘動作的事件之前，會再次讀取記錄，而不會保留觸發工作流程規則的事件之前的記錄欄位值。因此，欄位先前的值會視同目前的值，「建立整合事件」動作也不會建立整合事件，因為偵測不到任何在追蹤欄位中的變更。

附註：您可以建立工作流程規則的多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。

下列程序描述如何建立「等待」動作。

在您開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具備「管理工作流程規則」權限。如需為角色增加權限的相關資訊，請參閱[新增角色](#)（頁數 182）。

建立等待動作

1 瀏覽至您想要建立動作的規則：

- a** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- b** 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- c** 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要建立動作的規則。

如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱篩選清單。

2 按一下規則上的「工作流程名稱」連結。

3 在「工作流程規則詳細資料」頁面上的「動作」標題列中，按一下「功能表」，再選取「等待」。

附註：工作流程規則的觸發事件會決定可以針對規則建立的動作類型。

提示：按一下動作的「複製」連結，即可建立現有工作流程規則動作的副本。

4 在「工作流程動作編輯」頁面中，輸入動作名稱。

5 如果您要啟用動作，請選取「有效」核取方塊。

6 如果您在等待期間結束後不要 Oracle CRM On Demand 重新評估規則條件，請取消選取「等待後重新評估規則條件」核取方塊。

附註：如需關於「等待後重新評估規則條件」核取方塊，請參閱[關於以時間為基準的工作流程規則](#)（頁數 248）。

7 請使用下列其中一個選項指定等待的持續時間：

■ 選取「期間」選項，再以年、月、日、時與分為單位輸入延遲期間，如下所示：

- 在「年」欄位中，輸入 0 (零) 到 5 的正整數值。
- 在「月」欄位中，輸入 0 (零) 到 12 的正整數值。
- 在「日」欄位中，輸入 0 (零) 到 200 的正整數值。
- 在「時」欄位中，輸入 0 (零) 到 200 的正整數值。
- 在「分」欄位中，輸入 0 (零) 到 59 的正整數值。

不能指定負值，或非整數值，例如 1.5。

■ 選取「期間運算式」選項，按一下欄位旁的 **fx** 圖示，並使用「運算式產生器」建立運算式，以計算延遲的期間。

您可以使用「運算式產生器」的 **Duration** 函數來計算期間，單位為天數或天數分數。如需詳細資訊，請參閱 [持續時間](#) (頁數 528)。

運算式必須評估為數字。以下為計算延遲期間的有效運算式範例：

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

支援持續期間上限為 'P5Y12M200DT200H59M'，亦即 5 年，12 個月，200 天，200 小時，與 59 分鐘。

附註：如果計算出的等待期間為負數，則會將等待期間設為零，並會立即完成「等待」動作。工作流程規則上任何剩餘的動作皆會執行，不會延遲。

- 選取「時間」選項，按一下行事曆圖示，並選取延遲的結束日期與時間。

根據在您個人設定中指定的時區選取時間。

- 選取「時間運算式」選項，按一下欄位旁的 **fx** 圖示，並使用「運算式產生器」建立運算式，以計算延遲的結束日期與時間。

您可以使用「運算式產生器」的 **Duration** 函數來計算期間，單位為天數或天數分數。如需詳細資訊，請參閱 [持續時間](#) (頁數 528)。

運算式必須評估日期與時間。以下範例為計算延遲結束日期與時間的有效運算式：

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

附註：如果計算出的結束日期與時間已過，則會將動作的等待期間設為 0 (零)，並立即完成「等待」動作。工作流程規則上任何剩餘的動作皆會執行，不會延遲。

如果運算式不評估有效日期與時間，則「等待」動作會立即完成，工作流程規則上任何剩餘的動作皆會執行，不會延遲。

如果運算式評估的日期與時間超過觸發日期與時間後的 5 年 12 個月 200 天 200 小時又 59 分鐘 (亦即支援的等待持續時間上限)，則結束日期與時間會計算成觸發日期與時間加上支援的等待持續時間上限。

8 儲存動作。

如需建立其他類型工作流程動作的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿](#) (頁數 254)
- [建立工作流程動作：建立整合事件](#) (頁數 256)
- [建立工作流程動作：建立任務](#) (頁數 258)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件](#) (頁數 262)
- [建立工作流程動作：更新值](#) (頁數 266)

相關主題

如需工作流程的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#) (頁數 240)

- [關於工作流程動作](#) (頁數 247)
- [關於以時間為基準的工作流程規則](#) (頁數 248)
- [建立工作流程規則](#) (頁數 249)
- [變更工作流程規則動作的順序](#) (頁數 270)
- [停用工作流程規則與動作](#) (頁數 272)
- [刪除工作流程規則與動作](#) (頁數 273)

變更工作流程規則動作的順序

如果在工作流程規則上有多個動作，這些動作會依工作流程規則上指定的順序執行，從編號 1 的動作開始，每個動作完成之後，才會開始下一個動作。您可以變更規則上的動作順序。

變更工作流程規則上動作的順序

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，找出您要變更動作順序的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱篩選清單。
- 4 按一下規則上的「工作流程名稱」連結。
- 5 在「工作流程規則詳細資訊」頁面上的「動作」標題列中，按一下「編輯順序」按鈕。
- 6 在「編輯動作順序」頁面上，使用方向箭頭來變更動作的順序。

附註：若規則上有「更新值」動作，則其必須在至少一個規則的有效「等待」動作之後，除非工作流程規則的觸發事件是在「儲存修改的記錄前」。

- 7 按一下「儲存」以儲存您的變更。

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#) (頁數 240)
- [關於工作流程動作](#) (頁數 247)
- [關於以時間為基準的工作流程規則](#) (頁數 248)
- [建立工作流程規則](#) (頁數 249)
- [建立工作流程動作：指派工作簿](#) (頁數 254)
- [建立工作流程動作：建立整合事件](#) (頁數 256)

- [建立工作流程動作：建立任務](#) (頁數 258)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件](#) (頁數 262)
- [建立工作流程動作：更新值](#) (頁數 266)
- [建立工作流程動作：等待](#) (頁數 267)

變更工作流程規則的順序

當您建立工作流程規則時，Oracle CRM On Demand 會根據相同的記錄類型與相同的觸發事件，自動指派規則給下一個未使用的規則順序編號。若工作流程規則的觸發事件是「與上階建立關聯之後」或「與上階取消關聯之後」，則 Oracle CRM On Demand 會根據相同的記錄類型、相同的觸發事件及相同的上階記錄類型，自動指派規則給下一個未使用的規則順序編號。順序編號決定 Oracle CRM On Demand 根據相同記錄類型與相同觸發事件，及相同上階記錄類型 (若適用)，所叫用的一連串工作流程規則順序。您可以變更規則的順序。

例如，如果您根據「客戶」記錄類型建立工作流程規則，而觸發事件為「刪除記錄前」，且已有兩項工作流程規則擁有相同的記錄類型與觸發事件，這時指定給新規則的順序編號會是 3。您之後可以變更順序編號，讓該新規則成為指定記錄類型與觸發事件叫用的第一項規則。

下列程序將描述如何變更工作流程規則的順序。

變更工作流程規則的順序

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，找出要變更其順序的規則，然後按一下規則的名稱連結。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱篩選清單。
- 4 在「工作流程規則詳細資料」頁面上，按一下「編輯順序」。
- 5 在「編輯工作流程順序」頁面中按一下箭頭，即可變更規則的順序。
- 6 按一下「儲存」以儲存您的變更。

附註：如果您刪除工作流程規則，根據相同記錄類型和相同觸發事件的其他規則會自動重新排列順序。不過，如果您讓工作流程規則無效，此規則在根據相同記錄類型和相同觸發事件之規則清單內的順序並不會變更 (但此規則將不會被叫用)。

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#) (頁數 240)
- [關於工作流程動作](#) (頁數 247)
- [關於以時間為基準的工作流程規則](#) (頁數 248)
- [建立工作流程規則](#) (頁數 249)

■ 變更工作流程規則動作的順序 (頁數 270)

停用工作流程規則與動作

如果您在規則的「等待」動作例項狀態為尚待處理時停用工作流程規則，則當「等待」期間在動作例項上結束時，不會執行工作流程規則上任何一個剩餘的動作，也不會觸發記錄類型規則順序的順序工作流程規則。

如果您在「等待」動作例項狀態為尚待處理時停用工作流程的「等待」動作，則當等待期間在動作例項上結束時，不會執行工作流程規則上任何一個剩餘的動作，也不會觸發記錄類型規則順序的順序工作流程規則。

下列程序說明如何停用工作流程規則。

停用工作流程規則

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找想要停用的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱篩選清單。
- 4 在規則的記錄層級功能表中，選取「編輯」。
- 5 在「工作流程規則詳細資料」頁面中，取消選取「有效」核取方塊。
- 6 儲存變更。

下列程序說明如何停用工作流程規則動作。

停用工作流程規則動作

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要刪除其動作的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱篩選清單。
- 4 按一下規則的「工作流程名稱」連結。
- 5 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「動作」區段中，尋找要刪除的動作。
- 6 在動作的記錄層級功能表中，選取「編輯」。
- 7 在「工作流程動作編輯」頁面中，取消選取「有效」核取方塊。

附註：如果在規則中有「更新值」動作，則此動作必須位於規則中至少一個有效的「等待」動作之前，除非工作流程規則的觸發事件為「儲存修改的記錄前」。如果您嘗試停用「等待」動作，而且在「更新值」動作之前沒有任何其他的「等待」動作，則 **Oracle CRM On Demand** 不允許您停用「等待」動作。

8 儲存變更。

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#) (頁數 240)
- [關於工作流程動作](#) (頁數 247)
- [關於以時間為基準的工作流程規則](#) (頁數 248)
- [建立工作流程規則](#) (頁數 249)
- [變更工作流程規則動作的順序](#) (頁數 270)
- [變更工作流程規則的順序](#) (頁數 271)
- [刪除工作流程規則與動作](#) (頁數 273)

刪除工作流程規則與動作

刪除工作流程規則時，也會刪除規則上所有的動作，此外相關記錄類型其剩餘規則的順序編號會視需要自動更新，以確保編號會連續不中斷。

如果您在規則的「等待」動作例項狀態為尚待處理時刪除工作流程規則，則當等待期間在動作例項上結束時，不會執行工作流程規則上任何一個剩餘的動作，也不會觸發記錄類型規則順序的順序工作流程規則。

刪除工作流程規則中的動作時，規則中剩餘動作的順序編號會視需要自動更新，以確保編號會連續不中斷。

如果您在「等待」動作例項狀態為尚待處理時刪除工作流程的「等待」動作，則當等待期間在動作例項上結束時，不會執行工作流程規則上任何一個剩餘的動作，也不會觸發記錄類型規則順序的順序工作流程規則。

下列程序說明如何刪除工作流程規則。

刪除工作流程規則

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找想要刪除的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱篩選清單。
- 4 在規則的記錄層級功能表中，選取「刪除」。
- 5 確認要刪除規則。

下列程序說明如何刪除工作流程規則動作。

刪除工作流程規則動作

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要刪除其動作的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱篩選清單。
- 4 按一下規則的「工作流程名稱」連結。
- 5 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「動作」區段中，尋找要刪除的動作。
- 6 在動作的記錄層級功能表中，選取「刪除」。

附註：如果規則有「更新值」動作，則此動作必須位於規則中至少一個有效的「等待」動作之前，除非工作流程規則的觸發事件為「儲存修改的記錄前」。如果您嘗試刪除「等待」動作，而且在「更新值」動作之前沒有任何其他的「等待」動作，則 **Oracle CRM On Demand** 不允許您刪除「等待」動作。

- 7 確認要刪除動作。

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#) (頁數 240)
- [關於工作流程動作](#) (頁數 247)
- [關於以時間為基準的工作流程規則](#) (頁數 248)
- [建立工作流程規則](#) (頁數 249)
- [變更工作流程規則動作的順序](#) (頁數 270)
- [變更工作流程規則的順序](#) (頁數 271)
- [停用工作流程規則與動作](#) (頁數 272)

工作流程監視器

您可以使用工作流程監視器，檢視狀態為尚待處理的工作流程「等待」動作例項，以及「等待」動作的等待期間結束後無預期終止的工作流程動作例項。

「工作流程監視器」頁面會顯示兩個清單：

- 尚待處理例項清單
- 錯誤例項清單

尚待處理例項

您可以從工作流程監視器中，檢視尚待處理例項的詳細資料，以及工作流程動作的詳細資料。例如，如果工作流程「等待」動作的例項尚待處理的時間超過您的預期，可使用工作流程監視器來調查例項、查看工作流程動作的組態，並可視需要刪除例項。

附註：刪除「等待」動作的尚待處理例項後，不會執行工作流程規則上任何剩餘的動作。

例如，您可以使用下列的動作預定順序來設定工作流程規則：

- 1 持續時間為 24 小時的「等待」動作
- 2 「傳送電子郵件」動作
- 3 持續時間為 48 小時的「等待」動作
- 4 「傳送電子郵件」動作
- 5 「建立任務」動作

若正確設定動作，則順序中的第一個「等待」動作（動作 1）會維持為「尚待處理」狀態 24 個小時。等待期間結束時，會執行「傳送電子郵件」動作（動作 2）。第二個「等待」動作（工作流程規則上的動作 3）是順序中的下一個，它會維持為「尚待處理」狀態 48 個小時。當等待期間結束時，會執行「傳送電子郵件」動作（動作 4）與「建立任務」動作（動作 5）。

但是，如果誤將動作 3 的等待期間指定為 48 天，而非 48 個小時，則動作為維持為尚待處理狀態達 48 天。您可以在「工作流程監視器」的尚待處理清單中看到該動作，並可檢視動作詳細資料以瞭解等待期間是否指定錯誤。接著您可刪除「等待」動作例項。

在刪除「等待」動作例項後，工作流程規則例項隨即終止，規則例項上剩餘的動作則不會執行。在上個範例中：

- 如果您在動作 1 尚待處理時將它刪除，動作 2、3、4 和 5 便不會執行。
- 如果您在動作 3 尚待處理時將它刪除，動作 4 和 5 便不會執行。

附註：等待動作是唯一一種工作流程類型會保留為尚待處理狀態。

錯誤例項

您也可以使用「工作流程監視器」檢視某些失敗的工作流程例項詳細資料。只有在工作流程規則「等待」動作的「等待」期間結束後無法執行動作時，才會將工作流程動作的失敗例項記錄到「工作流程監視器」上。

在所有其他案例中，當工作流程例項失敗時，會立即向其動作觸發工作流程規則的使用者報告失敗。螢幕上的錯誤訊息或記錄檔中會報告例項失敗資訊。對於由 Web 服務觸發之工作流程規則的失敗動作，會報告其錯誤訊息，以回應 Web 服務。

例如，您可以使用下列的動作順序設定工作流程規則：

- 1 「傳送電子郵件」動作
- 2 「建立任務」動作
- 3 「等待」動作
- 4 「傳送電子郵件」動作

如果因為發生錯誤造成動作 1 或動作 2 終止，則會使用螢幕上的錯誤訊息或使用記錄檔報告失敗。如果動作 3 在等待期間開始之前失敗，則也會使用螢幕上的錯誤訊息或記錄檔來報告失敗。如果動作 3 是在等待期間結束後失敗，或如果動作 4 失敗，

則動作的失敗會記錄到工作流程監視器。如果工作流程規則是由 **Web** 服務觸發的話，錯誤訊息也會寫入記錄檔，但在工作流程規則是由使用者動作觸發的狀況下，螢幕上不會顯示訊息。

在「等待」動作等待期間結束後失敗的工作流程動作例項，其詳細資料會保留在「工作流程監視器」的錯誤例項清單中達三個月，或直到您將詳細資料刪除，以先到者為準。您可以檢視已終止例項的詳細資料，以及工作流程動作的詳細資料。

如需有關使用工作流程監視器的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [檢視工作流程例項](#) (頁數 276)
- [刪除工作流程監視器中的例項](#) (頁數 277)
- [工作流程例項欄位](#) (頁數 279)

相關主題

如需工作流程規則的相關資訊，請查看下列主題：

- [工作流程組態](#) (頁數 239)

檢視工作流程例項

您可以使用「工作流程監視器」，檢視狀態為尚待處理的工作流程「等待」動作例項，並視需要刪除尚待處理的動作，以終止工作流程規則例項。

對於在「等待」動作上等待期間結束後無預期終止的工作流程動作，您也可以檢視該工作流程動作例項的相關資訊。如需在「工作流程監視器」上記錄與顯示內容的相關資訊，請參閱[工作流程監視器](#) (頁數 274)與[工作流程例項欄位](#) (頁數 279)。

在您開始之前：若要使用工作流程監視器，您的使用者角色必須有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。

下列程序說明如何檢視狀態為尚待處理或錯誤的工作流程例項。

檢視狀態為尚待處理或錯誤的工作流程例項

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程監視器」。
- 3 在「工作流程監視器」頁面上，如果您要檢視的例項未出現在「尚待處理例項」清單或「錯誤例項」清單中，請按一下適當清單中的「全部顯示」。
- 4 在「尚待處理例項清單」頁面或「錯誤例項清單」頁面中，篩選清單找到您要的例項，如下所示：
 - a 按一下「字母」列中的字母，可只顯示工作流程名稱開頭為該字母的工作流程例項。
 - b 在文字欄位中輸入字元，並按一下「執行」找到工作流程名稱開頭為這些字元的工作流程例項。
 - c 按一下資料欄標頭，即可根據該資料欄的值排序記錄。資料欄標頭旁的箭頭會指出排序所依據的資料欄，以及按照遞增或遞減順序排序。根據預設，系統會使用最左邊的資料欄當做搜尋索引鍵來搜尋記錄。
- 5 若要檢視例項的詳細資料，請按一下「例項 ID」連結。

6 若要檢視記錄為例項的工作流程動作詳細資料，請按一下「工作流程動作」連結。

建立尚待處理工作流程例項清單

您可以根據定義的篩選器來建立尚待處理工作流程例項清單。

附註：您無法建立錯誤例項的已篩選清單（亦即因為錯誤無預期終止的例項）。

下列程序說明如何建立根據您所定義篩選器的尚待處理工作流程例項清單。

建立尚待處理工作流程例項的已篩選清單

■ 在「尚待處理例項清單」頁面中，按一下標題列中的「功能表」，並選取「建立新清單」。

如需建立與調整清單的詳細資訊，請參閱建立及調整清單。

下列程序說明如何管理尚待處理工作流程例項的已篩選清單。

尚待處理工作流程例項清單

■ 在「尚待處理例項清單」頁面中，按一下標題列中的「功能表」，並選取「管理清單頁面」。

如需管理清單的詳細資訊，請參閱管理清單頁面。

下列程序說明如何檢視尚待處理工作流程例項清單的篩選器。

檢視尚待處理工作流程例項清單的篩選器詳細資料

■ 在「尚待處理例項清單」頁面中，按一下標題列中的「功能表」，並選取「顯示清單篩選器」。

如需清單篩選器的詳細資訊，請參閱檢視清單頁面。

如需有關使用工作流程監視器的詳細資訊，請參閱下列內容：

■ [工作流程監視器](#)（頁數 274）

■ [刪除工作流程監視器中的例項](#)（頁數 277）

■ [工作流程例項欄位](#)（頁數 279）

相關主題

如需工作流程規則的相關資訊，請查看下列主題：

■ [工作流程組態](#)（頁數 239）

刪除工作流程監視器中的例項

您可以一次只從工作流程監視器中刪除一個工作流程動作例項，也可以同時刪除多個尚待處理例項，做法是建立例項的已篩選清單，並使用批次刪除設備。錯誤例項無法使用批次刪除設備。

工作流程錯誤例項會保留在工作流程監視器中達三個月，或直到您將例項刪除為止，以先到者為準。

如需工作流程監視器上記錄與顯示的內容相關資訊，請參閱[工作流程監視器](#) (頁數 274)與[工作流程例項欄位](#) (頁數 279)

附註：從工作流程監視器刪除「等待」動作的尚待處理例項時，會終止工作流程規則例項，且不會執行工作流程規則上任何一個剩餘的動作。

在您開始之前：若要使用工作流程監視器，您的使用者角色必須有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。

下列程序說明如何刪除工作流程監視器中的例項。

刪除工作流程監視器中的例項

- 1 在「工作流程監視器」頁面上，如果您要檢視的例項未出現在「錯誤例項」清單或「尚待處理例項」清單中，請按一下適當清單中的「全部顯示」。
- 2 在「錯誤例項清單」頁面或「尚待處理例項清單」頁面中，篩選清單找到您要的例項，如下所示：
 - a 按一下「字母」列中的字母，可只顯示工作流程名稱開頭為該字母的工作流程例項。
 - b 在文字欄位中輸入字元，並按一下「執行」找到工作流程名稱開頭為這些字元的工作流程例項。
 - c 按一下資料欄標頭，即可根據該資料欄的值排序記錄。資料欄標頭旁的箭頭會指出排序所依據的資料欄，以及按照遞增或遞減順序排序。根據預設，系統會使用最左邊的資料欄當做搜尋索引鍵來搜尋記錄。
- 3 對要刪除的例項按一下「刪除」。

下列程序說明如何從工作流程監視器刪除尚待處理例項清單。

刪除尚待處理例項清單

- 1 如果您尚未這麼做，請建立要刪除的尚待處理例項清單。
如需詳細資訊，請參閱「檢視尚待處理與錯誤工作流程例項」。
- 2 在「尚待處理例項清單」頁面中，按一下「功能表」並選取「批次刪除」。
- 3 按一下「確定」以確認要繼續進行。
- 4 在「批次刪除佇列」頁面上，按一下「有效的要求」區段中的「繼續」。
附註：如果您未按一下「繼續」，則不會刪除記錄。
提示：您可以隨時按一下「管理」通用連結，再按一下「管理首頁」的「批次刪除佇列」，回到「批次刪除佇列」頁面。
- 5 若要檢閱刪除作業的記錄檔，請按一下「已處理的要求」區段中的「記錄檔」。

如需有關使用工作流程監視器的詳細資訊，請參閱：

- [工作流程監視器](#) (頁數 274)
- [檢視工作流程例項](#) (頁數 276)
- [工作流程例項欄位](#) (頁數 279)

相關主題

如需工作流程規則的相關資訊，請查看下列主題：

- [工作流程組態](#) (頁數 239)

工作流程例項欄位

下表說明您可在工作流程監視器中檢視狀態為尚待處理或錯誤的工作流程例項欄位。

欄位	說明
例項 ID	Oracle CRM On Demand 為此工作流程例項產生的 ID。
工作流程名稱	設定其工作流程動作的工作流程規則名稱
記錄類型	工作流程規則的記錄類型。
觸發器活動	觸發工作流程規則的事件。
工作流程動作	此為例項的工作流程動作名稱
錯誤訊息	若是狀態為錯誤的工作流程例項，此欄位會顯示為何終止工作流程動作的這個例項的原因。
起始者	其動作觸發工作流程規則的這個例項的使用者名稱。
起始時間	觸發工作流程規則的這個例項的日期與時間。
繼續時間	若是狀態為尚待處理的工作流程例項，此欄位會顯示工作流程動作的這個例項其等待期間結束的日期與時間。
終止時間	若是工作流程錯誤例項，此欄位會顯示工作流程動作的這個例項終止的日期與時間。

如需有關使用工作流程監視器的詳細資訊，請參閱：

- [工作流程監視器](#) (頁數 274)
- [檢視工作流程例項](#) (頁數 276)
- [刪除工作流程監視器中的例項](#) (頁數 277)

相關主題

如需工作流程規則的相關資訊，請查看下列主題：

- [工作流程組態](#) (頁數 239)

資料規則與指派

按一下主題即可看見設定指派規則（若要自動指派記錄）、預測定義、潛在客戶轉換配置與對應、銷售方式與產業等程序的逐步指示：

- [設定指派規則](#)（頁數 283）
- [在潛在客戶轉換期間對應其他欄位](#)（頁數 289）
- [建立潛在客戶轉換配置](#)（頁數 290）
- [設定預測定義](#)（頁數 292）
- [更新預測定義](#)（頁數 297）
- [設定銷售流程、分類及指導](#)（頁數 298）
- [自訂公司的產業清單](#)（頁數 305）

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於指派規則](#)（頁數 280）
- [潛在客戶轉換管理](#)（頁數 288）

關於指派規則

在您開始之前。若要設定指派規則，您的角色必須包括「資料規則和指派」權限。

指派規則可讓您根據所設定的規則（稱為規則群組），自動指派潛在客戶、機會、服務要求，或客戶給適當的使用者、團隊和銷售地區。

如果您的公司已選取群組指派選項，所有群組成員都共用您指派給該群組成員的記錄。如需詳細資訊，請參閱「[群組管理](#)」（請參閱 "[群組管理](#)" 頁數 222）。

依您公司的結構和商務程序而定，指派規則可以很簡單。例如：

- 每個地理區域的銷售潛在客戶都指派給地區銷售經理。
- 新的服務要求是指派給技術服務經理。

或者，規則可以非常複雜。例如：

- 潛在客戶大部分是依產品專長和地理位置指派，但有些是指派給電話行銷經理。
- 服務要求大部分是依問題領域指派，但與特定產品有關的所有要求都會傳送給一個使用者。

下表說明您能夠指派記錄類型的方式：

此記錄類型	具有下列指派選項
客戶	您可以指派記錄至員工或銷售地區。此外，您也以指定共用新指派客戶所有權的團隊。
潛在客戶	您可以指派記錄給員工。

此記錄類型	具有下列指派選項
機會	您可以指派記錄至員工或銷售地區。此外，您也可以指定共用新指派機會所有權的團隊。
服務要求	您可以指派記錄給員工。

有效的規則群組中之指派規則是在發生關於記錄類型的下列情形時進行評估：

- 針對潛在客戶：「重新指派負責人」核取方塊已經選取。
- 服務要求：
 - 服務要求是在沒有負責人或已從記錄刪除負責人之下建立的（亦即，「負責人」欄位是空白的）。
 - 「重新指派負責人」核取方塊已經選取。
- 針對客戶：「重新指派負責人」核取方塊已經選取。
- 針對機會：「重新指派負責人」核取方塊已經選取。

電子郵件通知

負責人指派給潛在客戶或服務要求時，就會傳送電子郵件給新負責人。在新負責人的「個人詳細資料」頁面中所選取的語言可決定電子郵件使用的範本。例如，若使用者想要以西班牙文來接收通知電子郵件，則必須在使用者的「個人詳細資料」頁面上的「語言」欄位選取西班牙文。您可以在「服務要求指派規則編輯」頁面上取消選取「傳送電子郵件通知」核取方塊（旗標），按照規則情況來關閉服務要求的電子郵件通知。如需有關更新指派規則的詳細資訊，請參閱[設定指派規則](#)（頁數 283）。

在電子郵件通知中，「寄件人」地址總是 donotreply@crmondemand.com，而「收件人」地址則設成您在指派規則群組的「傳回電子郵件」欄位中所指定的地址。**Oracle CRM On Demand** 在每個電子郵件附加字串，因此就能在 **Oracle** 的電子郵件遞送系統中追蹤電子郵件。若電子郵件收件者回應電子郵件通知，則回覆的「收件人」欄位會設成您在指派規則群組的「傳回電子郵件」欄位中所指定的地址。

追蹤重新指派程序

您可以使用欄位，協助您追蹤負責人重新指派處理，或執行分析以判斷重新指派處理所耗費的時間。您可以將這些欄位加入至「客戶」、「商機」、「潛在客戶」和「服務要求」頁面配置。這些欄位列出如下：

- 指派狀態

此狀態可以是「佇列的」（記錄在佇列中等待指派管理程式進行處理），或「進行處理」（記錄目前正由指派管理程式在處理中），或是空白（記錄既不在佇列中，也未進行處理）。
- 前次指派提交日期

如果記錄是在佇列中等待處理，或目前已由指派管理程式進行處理，則此欄位會顯示儲存記錄的日期和時間，並已選取「重新指派負責人」核取方塊，但如果是服務要求記錄，則此欄位會顯示儲存記錄的日期和時間，而「負責人」欄位為空白。
- 前次指派完成日期

如果記錄從未進行重新指定，則此欄位為空白，否則欄位就會顯示記錄上次重新指派的日期和時間。

如需有關新增欄位至頁面配置的詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面配置](#)（頁數 79）。

讓規則群組成為有效

您可以建立多個指派規則群組，但每個記錄類型一次只能有一個規則群組是有效的。

注意：上次核發規則時標示為**有效**的規則群組會繼續有效，直到再度核發規則為止。當規則下次核發時，最近標示為**有效**的規則群組會成為有效。當您建立新的規則群組並將其標示為有效時，切勿刪除先前有效的規則群組，要等到核發規則之後再刪除。

提示：規則群組可以做為潛在客戶的記錄參考，您不要刪除規則群組，而可以將其標示為無效。

關於群組指派

如果您的公司指派記錄給整個群組，而不是指派給一名員工，您的公司管理員必須：

- 1 在「公司資料檔」頁面中選取「預設群組指派」欄位（請參閱[設定公司資料檔及通用預設值](#)（頁數 16））。
- 2 先設定群組，再啟動指派規則（請參閱[設定群組](#)（頁數 225））。
- 3 選取群組中的一位成員，在指派處理期間做為客戶或商機的負責人。

附註：群組功能不支援潛在客戶或服務要求記錄。

將記錄指派給群組中的負責人時：

- 「負責人」欄位會顯示負責人的資訊。
- 如果公司管理員將欄位加入至配置，「主要群組」欄位會在記錄「編輯」和「詳細資料」頁面上，顯示負責人所屬的群組名稱。
- 記錄會顯示在一般用來顯示員工記錄的應用程式區域中，例如「首頁」和記錄清單。

一般而言，群組中所有成員都具有記錄的完整存取權，但是可以調整存取層級來限制使用者的存取。

關於指派經理與記錄所有權模式

指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果在指派管理程式將記錄重新指派給負責人前，已有主要自訂工作簿指派給記錄，則指派管理程式會將主要工作簿從記錄中移除。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如果您在工作簿模式中設定記錄類型，則強烈建議讓該記錄類型的所有規則群組無效。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式](#)（頁數 193）。

指派潛在客戶的案例

下列是公司指派潛在客戶的典型商務規則範例。若要設定規則，自動指派公司的潛在客戶，管理員必須執行下列作業：

- 1 述明公司指派潛在客戶給人員的商務規則。

例如，針對在美國的客戶，許多銷售地區是依州來進行指派，但在某些州中，則是依產品專長來決定地區指派。此外，不管潛在客戶的州或有興趣的產品為何，XYZ 公司客戶總是指派給特定業務經理人。

- 2 列出涵蓋商務規則所需的全部指派案例：

- **客戶（公司）是 XYZ 公司。**指派至業務經理人 A。
- **主要地址 - CA、NV、OR、WA 等州。**指派至業務經理人 B。
- **主要地址 - OH、IN、MI、NY、KY 等州。**指派至業務經理人 C。

- 潛在客戶對 **ABC** 產品有興趣 (在已列出州之外的所有各州, 但 **XYZ** 公司除外)。指派至業務經理人 **D**。
- 主要地址 - 未列出州名。指派至業務經理人 **E**。

3 依考慮使用順序列出案例。

首先查看「客戶」欄位。如果值是「XYZ 公司」, 請指派潛在客戶至「業務經理人 **A**」而不理會其他任何條件。如果不符合這項標準, 請查看「主要地址 - 州/省」欄位, 如果值是「CA」、「NV」、「OR」或「WA」, 請指派潛在客戶至「業務經理人 **B**」等等。

最好的實作方法是: 使用「記錄指派範本」, 協助您規劃公司的指派案例, 並設定可以提供您所要結果的規則。

指派規則中的標準條件

您可以在指派規則上的標準中使用下列條件:

- **介於**。若標準欄位中的值介於規則標準中所定義的兩值之間, 則記錄符合規則 (若記錄的標準欄位值等於規則上其中一個值, 結果不會包含該記錄)。請使用逗號隔開這兩個值, 請勿使用短破折號 (-) 來指定值範圍, 或隔開這兩個值。
只在日期欄位中使用「介於」條件。使用 MM/DD/YYYY 日期格式。
- **包含所有值**。若標準欄位中包含規則上的標準值, 則記錄符合規則。例如: 如果您輸入 *qual* 作為標準值, 會讓標準欄位中包含 *qual* 的字串符合規則。例如: *qualifying* 或 *qualified* 等值。
您不能在日期欄位或數字欄位上使用「包含所有值」條件。
- **包含完全符合的欄位值**。若標準欄位中包含標準欄位值中的所有字串, 而且沒有其他任何字元, 則記錄符合規則。例如, 如果您輸入 *已結案* 作為標準值, 則會讓標準欄位值為「已結案」的記錄符合規則, 但標準欄位值為「結案/得標」的記錄則不符合規則。
您不能在日期欄位或數字欄位上使用「包含完全符合的欄位值」條件。
- **不包含任何值**。若標準欄位中包含的任何值不等於規則標準值, 則記錄符合規則。
您不能在日期欄位或數字欄位上使用「不包含任何值」條件。
- **小於或等於**。若標準欄位中包含的值小於或等於規則標準值, 則記錄符合規則。
您只能在數字欄位和幣別欄位上使用「小於或等於」條件。
- **大於或等於**。若標準欄位中包含的值大於或等於規則標準值, 則記錄符合規則。
您只能在數字欄位和幣別欄位上使用「大於或等於」條件。

請注意下列有關規則標準的重點:

- 不含標準的規則一定會成功。
- 系統將依順序評估規則, 並在符合某個規則標準時停止評估。

例如, 如果正在評估 10 個規則, 而這時符合規則 6 的標準, 則系統會略過規則 7、8、9 和 10 (也就是不會評估這些規則)。同樣地, 如果規則 6 並無任何標準, 則規則 6 會成功, 系統仍會略過規則 7、8、9 和 10。

如需有關如何設定指派規則的逐步指示, 請參閱[設定指派規則](#) (頁數 283)。

設定指派規則

在您開始之前:

- 若要設定指派規則，您的角色必須包括「資料規則和指派」權限。
- 如需有關設計指派規則的詳細資訊，請參閱[關於指派規則](#)（頁數 280）。

指派規則群組範例

規則群組是由規則組成，而規則是由準則組成。下圖顯示規則群組的元件。

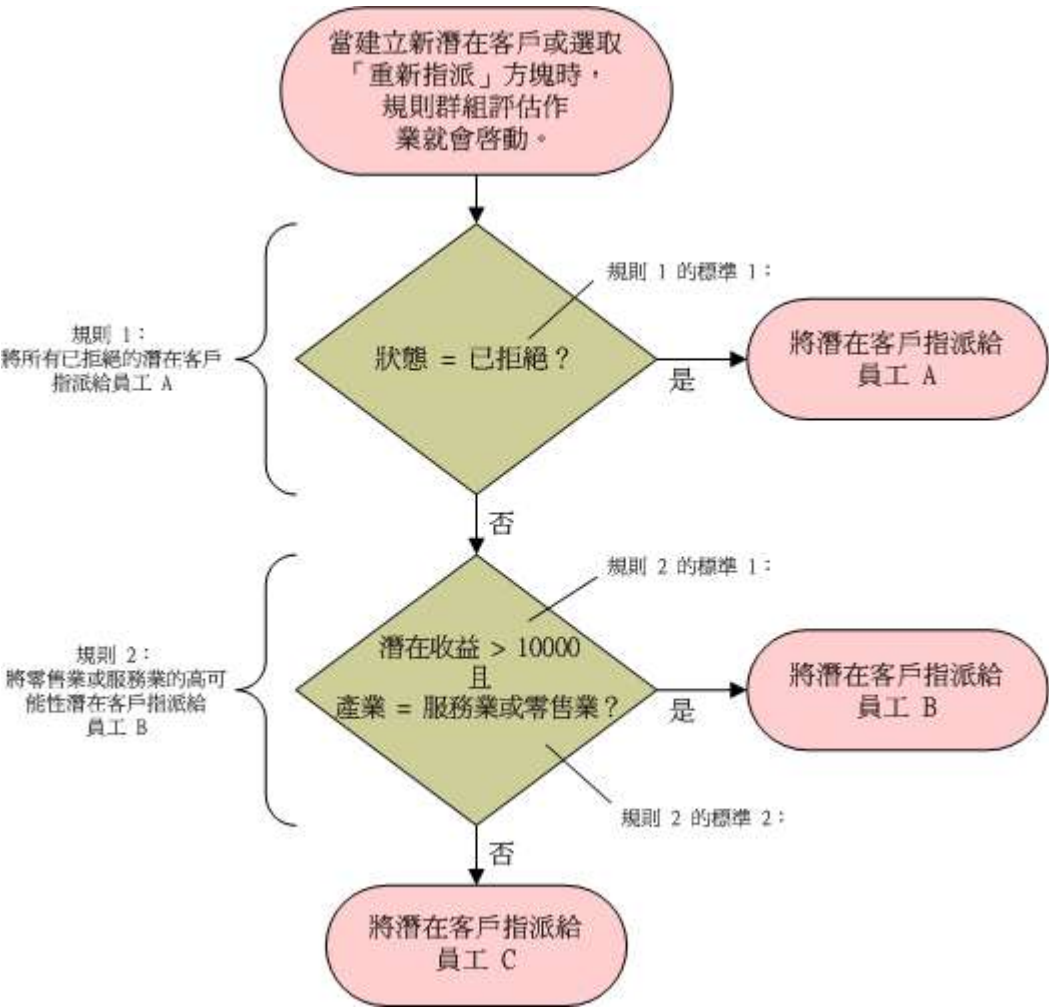


Figure 1: 評估潛在客戶指派規則群組的方式

附註： 若要讓「潛在客戶詳細資料」頁面上的「拒絕」按鈕有正確的行為，規則群組中的第一條規則必須指派要拒絕的潛在客戶。

設定指派規則

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3 在「指派規則」區段中，按一下適當記錄類型的連結。
系統就會顯示目前已經針對您公司定義的所有規則群組清單。
- 4 建立新的規則群組：

- a 按一下「新建規則群組」按鈕。
- b 在「新建/編輯」頁面上，填入這些欄位。

欄位	說明
規則群組名稱	唯一的名稱，最多 30 個字元。
有效的規則群組	一次只能有一個規則群組處於有效狀態。如果您將新的規則群組指定為有效，先前啟動的規則群組就會變成無效。
未指派的負責人	繼承了尚未由其中一項規則所指派之記錄的員工。 範例： 圖 1 中的員工 C。
傳回電子郵件	只有潛在客戶與服務要求規則群組會顯示此欄位。您在指派規則群組上「傳回電子郵件」欄位中指定的電子郵件地址，會顯示在傳送給潛在客戶與服務要求之負責人的電子郵件通知的「寄件者」欄位。另外，如果電子郵件收件者回應電子郵件通知，則回信的「寄件人」欄位會設為您「傳回電子郵件」欄位中指定的地址。 附註： 系統不會對客戶和機會記錄傳送任何電子郵件通知。
未指派的客戶銷售地區	繼承了尚未由其中一項規則所指派之記錄的銷售地區。 此欄位只會顯示在客戶規則群組中。
未指派的機會銷售地區	繼承了尚未由其中一項規則所指派之記錄的銷售地區。 此欄位只會顯示在機會規則群組中。

- c 儲存記錄。
這樣就會儲存新規則群組的名稱，當做將規則加入至規則群組的準備事項。

- 5 將規則加入至規則群組：

- a 在「規則群組詳細資訊」頁面的「規則」標題列中，按一下「新建」。
- b 在「新建/編輯」頁面上，填入這些欄位。

這份表格中的「範例」資料欄會說明如何針對圖 1 中的「規則 2」填入欄位。

欄位	說明	範例
規則名稱	唯一的名稱。	指派零售或服務的高可能性潛在客戶
順序	評估規則所用的順序。符合某項規則的標準時，系統就會指派記錄並忽略後續規則。	1
指派業務負責人	如果符合規則標準，系統就會將記錄指派給這位使用者。 若為客戶和機會的群組指派，使用者必須是共用這些記錄之群組的成員。	員工 B
指派至銷售地區	如果符合規則標準，系統就會將記錄指派給這個銷售地區。 此欄位只會顯示在客戶和機會規則中。	東北地區
包含相關的聯絡人	如果符合規則標準，系統就會將連結至此客戶的聯絡人指派給指定的負責人和銷售地區。 此欄位只會顯示在客戶規則中。	不適用
包含相關的機會	如果符合規則標準，系統就會將連結至此客戶的機會指派給指定的客戶負責人和銷售地區。 此欄位只會顯示在客戶規則中。	不適用
包含團隊指派	如果符合規則標準，系統就會將團隊成員指派給此客戶。 此欄位只會顯示在客戶和機會規則中。	不適用

c 儲存記錄。

這樣就會儲存規則，所以您現在可以準備將標準加入至規則。

6 (選擇性) 針對客戶和機會，更新連結之記錄和使用者的存取權：

- a** 在「規則群組詳細資料」頁面上，按一下規則的「名稱」連結，您可在此更新對連結的記錄與使用者的存取權。
- b** 在「規則詳細資訊」頁面上，按一下「團隊指派」標題列中的「新增使用者」或「編輯使用者」。
- c** 按一下「查閱」圖示，然後選取使用者。
- d** 指派客戶、聯絡人和機會的存取等級。
- e** 儲存變更。

7 將規則標準加入至規則：

a 在「規則詳細資訊」頁面的「規則標準」標題列中，按一下「新建」。

b 在「新建/編輯」頁面上，填入這些欄位。

這份表格中的「範例」資料欄會說明如何針對圖 1 中的「規則 2」填入欄位。

欄位	說明	範例
欄位	要評估的欄位名稱。 附註： 如果已經重新標示欄位，就會顯示新的欄位名稱。	潛在收益
條件	下列條件無法用於日期欄位或數字欄位：包含所有值、包含完全符合的欄位值和不包含任何值。 下列條件只能用於數字欄位和幣別欄位：大於或等於、小於或等於。 「介於」運算子只能用於日期欄位。	大於或等於
值	您可以使用逗號來分隔值。如果您想要比對的值包含逗號，例如地址，請用引號括住此值。 如果條件是「介於」，請輸入以逗號隔開的最小值和最大值。	10000

c 執行下列其中一項作業：

- 如果您想要將其他標準加入至規則，請按一下「儲存並新建規則標準」，然後返回步驟 b。如果您針對某項規則定義了多個標準，記錄就必須符合所有標準，才能比對此規則。
- 如果您已經輸入規則的所有標準，請按一下「儲存」。

8 在「規則詳細資訊」頁面的「規則」標題列中，按一下「返回規則群組詳細資訊」。

9 在「規則群組詳細資訊」頁面上，進行下列其中一項動作：

- 如果您想要將其他規則加入至規則群組，請返回步驟 5。
- 如果您已經輸入規則群組的所有規則，請按一下「返回規則群組清單」，即可完成。

提示： 規則會按照其顯示在「規則群組」中的順序執行，因此請確定其按照正確的順序顯示。符合某項規則之後，系統就會忽略後續規則。

編輯、啟動或停用規則群組

1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。

2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。

3 在「指派規則」區段中，按一下您想要編輯之指派規則類型的連結。

系統就會顯示目前已經針對您公司定義之該類型的所有規則群組清單。

- 4 按一下您想要更新的「規則群組」連結。
- 5 在「規則群組詳細資訊」頁面上，按一下「編輯」。
- 6 更新這些欄位，然後儲存記錄。

您所進行的變更會在 Oracle 伺服器時間的午夜（預設值）或每當指派規則群組已設定為更新時生效。

注意： 當您將某個規則群組標示為有效之後，上次核發規則時標示為有效的規則群組會繼續處於有效狀態，直到再次核發規則為止。下次核發規則時，最近標示為有效的規則群組就會變成有效。當您將規則群組標示為有效時，請勿在核發規則之前刪除先前有效的規則群組。

編輯指派規則

- 1 在「規則群組詳細資訊」頁面上，按一下您想要變更之規則的「編輯」連結。
- 2 更新這些欄位。

附註： 您可以透過編輯「順序」欄位，變更評估規則所用的順序。針對您想要變更的規則，輸入一個順序編號，此編號高於要比您所變更之規則優先的規則順序編號，而且低於後續規則的規則順序編號。

例如，如果有三個規則（順序為 1 到 3），而且您想要變更此順序，讓目前編號 1 的規則在目前編號 2 的規則之後評估，請將規則編號 1 的順序變更為 2.1 之類的值（或任何大於 2 且小於 3 的值）。

- 3 儲存記錄。

潛在客戶轉換管理

您的使用者可以將潛在客戶記錄轉換為客戶、聯絡人及商機記錄。如果您的公司設定為使用 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition，則使用者也可將潛在客戶記錄轉換為交易備案記錄。

當使用者轉換潛在客戶記錄時，可以執行下列其中一項作業：

- 建立新客戶、聯絡人、商機或交易備案記錄，這些記錄會自動連結至潛在客戶記錄。
- 將潛在客戶記錄連結至現有客戶與聯絡人記錄。使用者可選取在其轉換潛在客戶時想要連結至潛在客戶的記錄。

您可以決定在「轉換潛在客戶」頁面上哪些選項可供使用者使用，做法是為該頁面建立潛在客戶轉換配置，然後將這些配置指派給使用者角色。

在潛在客戶轉換期間，有些值會預設一併帶入到新的記錄，但您可以透過對應其他的欄位（包括自訂欄位），來延伸一併帶入的資訊數量。

若要轉換潛在客戶，使用者其角色必須有適當的記錄類型存取權，以及適當的權限。

使用者拒絕潛在客戶時，他們必須在「拒絕潛在客戶」頁面的「拒絕代碼」欄位中選取拒絕代碼。「拒絕代碼」欄位預設會提供一些值，但您可以變更這些值或將更多的值新增至清單中。如需「拒絕代碼」選擇清單的詳細資訊，請參閱[潛在客戶拒絕代碼](#)（頁數 291）。

相關主題

如需潛在客戶轉換管理的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [設定潛在客戶轉換程序](#) (頁數 289)
- [在潛在客戶轉換期間對應其他欄位](#) (頁數 289)
- [建立潛在客戶轉換配置](#) (頁數 290)

設定潛在客戶轉換程序

若要為您的使用者與記錄類型設定潛在客戶轉換與拒絕設定，請執行下列任務：

- 1 如果您在潛在客戶轉換期間要對應其他的欄位，請設定新的對應。
如需對應欄位的詳細資訊，請參閱[在潛在客戶轉換期間對應其他欄位](#) (頁數 289)。
- 2 如果您要自訂「轉換潛在客戶」頁面的配置：
 - a 建立新的配置。
如需建立配置的詳細資訊，請參閱[建立潛在客戶轉換配置](#) (頁數 290)。
 - b 將新配置新增至適當的角色。
如需新增角色的詳細資訊，請參閱[新增角色](#) (頁數 182)。
- 3 請確定使用者其角色有記錄類型的適當存取權，以及適當的權限。
如需轉換潛在客戶所需設定的詳細資訊，請參閱用於轉換潛在客戶的存取權資料檔與角色設定。
- 4 如果您要編輯「拒絕代碼」選擇清單中的值，請編輯欄位值。
如需編輯欄位值的詳細資訊，請參閱[建立與編輯欄位](#) (請參閱 "[建立和編輯欄位](#)" 頁數 66)，如需「拒絕代碼」選擇清單的詳細資訊，請參閱[潛在客戶拒絕代碼](#) (頁數 291)。

在潛在客戶轉換期間對應其他欄位

您的使用者可以將潛在客戶記錄轉換為客戶、聯絡人及商機記錄。如果您的公司設定為使用 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition，則使用者也可將潛在客戶記錄轉換為交易備案記錄。

當使用者將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、商機或交易備案記錄時，依預設，有些值會直接帶入至新記錄。不過，您可以透過對應其他欄位 (包括自訂欄位) 來擴充帶入的資訊量。

附註：請勿對應 **Web** 連結欄位以進行潛在客戶轉換。**Web** 連結欄位不包含資料，而是一些連結底稿，供使用者按一下以執行動作。在轉換潛在客戶時，**Web** 連結欄位的內容不會被帶至新記錄。

使用者轉換潛在客戶記錄時，將帶入對應欄位中的值，如以下所示：

- 當使用者建立新客戶、聯絡人、商機或交易備案記錄時，潛在客戶記錄上對應欄位的值會帶入至新記錄的指定欄位中。
- 當使用者將潛在客戶記錄連結至轉換潛在客戶時所選取的現有客戶、聯絡人、商機或交易備案記錄時，現有記錄中已有值的欄位將保持不變。空白的欄位將更新為對應潛在客戶欄位的值。

關於自訂選擇清單欄位和值

您可以從潛在客戶記錄將選擇清單欄位對應至客戶、聯絡人、商機及交易備案記錄上的文字欄位 (詳細或簡短)，或對應至含相同值的選擇清單欄位。

在您開始之前。若要執行下列程序，您的角色必須包括「資料規則和指派」權限。

轉換潛在客戶記錄時對應附加欄位

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段，按一下「資料規則和指派」。
- 3 在「潛在客戶轉換管理」區段，按一下「潛在客戶轉換對應」。
- 4 在「潛在客戶轉換對應」頁面上，選取要對應的欄位。
- 5 若要將對應還原為預設設定，請按一下標題列中的「預設」按鈕。
- 6 按一下「儲存」。

建立潛在客戶轉換配置

您可以指定使用者在轉換潛在客戶時可使用的選項，做法是建立「轉換潛在客戶」頁面的自訂配置，然後將配置指派給使用者。

附註：若要將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、機會或交易備案，使用者也必須適當設定其存取權資料檔與角色。如需有關轉換潛在客戶所需設定的詳細資訊，請參閱用於轉換潛在客戶的存取權資料檔與角色設定。

下表顯示可供在「轉換潛在客戶」頁面上使用的選項。

記錄類型	選項
客戶	不轉換成客戶 使用現有客戶 自動建立新客戶
聯絡人	使用現有聯絡人 自動建立新聯絡人
機會	不轉換成機會 自動建立新機會
交易備案	不要建立交易備案 自動建立交易備案 附註： 「交易備案」選項僅適用於您的公司設定為使用 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 時。

會提供標準配置。標準配置包括客戶、聯絡人及機會的所有選項，但沒有交易備案的選項。您可以複製標準配置，然後編輯複製的內容，但無法編輯或刪除標準配置。

您要供記錄類型使用的選項，會影響「轉換潛在客戶」頁面上的記錄類型區段，如下所示：

- 如果您不要讓任何選項供記錄類型使用，則「轉換潛在客戶」頁面不會包含該記錄類型的區段。

- 如果您只要讓「不轉換成客戶」選項供「客戶」記錄類型使用，則頁面上不會顯示「客戶」區段。
- 如果您只要讓「不轉換成機會」選項供「機會」記錄類型使用，則頁面上不會顯示「機會」區段。
- (僅適用於 **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition**) 如果您只要讓「不要建立交易備案」選項供「交易備案」記錄類型使用，則頁面上不會顯示「交易備案」區段。

在您開始之前。若要執行本節中說明的程序，您的角色必須包含「資料規則和指派」權限。

建立潛在客戶轉換配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」。
- 3 在「潛在客戶轉換管理」區段中，按一下「潛在客戶轉換配置」。
- 4 在「潛在客戶轉換配置清單」頁面中，按一下「新建配置」。
- 5 在「步驟 1 配置名稱」中：
 - a 輸入配置的名稱。
 - b (選擇性) 輸入配置的說明。
 - c 如果您要此配置為所有使用者的預設配置，請選取「預設潛在客戶轉換配置」核取方塊。

附註：根據預設，**Oracle CRM On Demand** 的「標準潛在客戶轉換配置」會作為公司的預設潛在客戶轉換配置，除非已有其他配置標示為預設配置。如果您建立另一個配置，並為這個新配置選取「預設配置」核取方塊，則「標準潛在客戶轉換配置」不再為預設配置。因此「標準潛在客戶轉換配置」只有在任何其他配置其「預設配置」核取方塊取消選取時，才會是公司的預設配置。但是，「標準潛在客戶轉換配置」的「預設配置」核取方塊一律保持為取消選取，即使是它是預設配置時仍為如此。
- 6 在「步驟 2 選取動作」中，請在「潛在客戶轉換記錄類型」區段中反白您要選取動作的記錄類型（客戶、聯絡人、機會或交易備案），然後按一下箭頭將您要在頁面上顯示的動作從「潛在客戶轉換可用的動作」區段移至「潛在客戶轉換已選取動作」區段。請為每個記錄類型重複此步驟。
- 7 在「步驟 3 確認」中，檢閱您所做的選擇，並視需要回到「步驟 2 選取動作」變更您的選擇。
- 8 按一下「完成」儲存您的變更。

潛在客戶拒絕代碼

使用者拒絕潛在客戶時，必須在「拒絕潛在客戶」頁面的「拒絕代碼」欄位中選取拒絕代碼。使用者也可以在「拒絕原因」欄位中輸入拒絕原因的文字說明。如果使用者選取「拒絕代碼」欄位中的其他值，「拒絕原因」欄位會變成必填欄位，使用者必須輸入為何拒絕潛在客戶的說明。若未選取，則「拒絕原因」欄位為選擇性。

「拒絕代碼」欄位預設會提供一些值，但您可以變更這些值，或將更多的值新增至清單中。預設值為：

- 協力廠商聯絡人
- 不要再聯絡

- 重複
- 無法聯絡到聯絡人
- 聯絡人不適當
- 資料不足
- 無效的電話號碼
- 無商務商機
- 商機進行中
- 其他
- 最近聯絡過 (<30 天)
- 資料項目/系統錯誤
- 已擁有產品
- 不符合目標標準

如需編輯選擇清單值的詳細資訊，請參閱[建立和編輯欄位](#)（頁數 66）。

附註：如果您重新命名*其他值*，則當使用者選取「拒絕潛在客戶」頁面上重新命名的值時，「拒絕原因」欄位仍會成為必填欄位。

設定預測定義

Oracle CRM On Demand 中的預測會根據您定義的設定自動產生銷售預測。預測將於每週或每月自動產生一次。每個產生的預測都會儲存到封存檔案，提供歷程記錄以讓您參考和分析。

每一種預測都是當季收益和潛在收益相關資訊的快照。預測讓銷售專員和經理人能夠追蹤季銷售績效，比對計劃的配額、實際已結收益和預期收益，得出銷售機會的目前狀態。

參與預測的人員是依角色挑選。您的公司必須設定報告結構及獲選為預測參與者的角色，使得所有參與者累計到一個最上層使用者。這個最上層使用者通常是公司副總裁或首席執行長（CEO）。

當預測產生時，Oracle CRM On Demand 會在每個參與者的「我的首頁」上持續兩天顯示提醒，提醒員工已建立預測準備供檢閱。若要延長提醒的顯示期間，請更新該提醒的「到期日」欄位。如需有關提醒的詳細資訊，請參閱[公佈全公司的提醒](#)（頁數 41）。

決定預測類型

您的公司可以依據下列任一項進行預測：機會、產品、客戶或聯絡人。預測有四種類型：

- 機會產品
- 機會收益
- 客戶收益
- 聯絡人收益

您的公司可以在針對產生預測而設定的指定預測日期產生多種預測類型。當您對公司選取預測設定時，您會決定整個公司使用哪些預測類型。

附註：每種預測類型都需要銷售人員採取某些動作。在銷售人員開始建立機會、客戶和聯絡人記錄之前，請務必先告知銷售人員您要使用的預測類型。

機會產品預測

機會產品預測可報告與某個機會連結的產品。機會產品預測的預測數是從預測參與者所擁有而且在預測期間具有排定認列之收益的所有產品的「數量」、「收益」和「預期收益」欄位進行計算。產品的收益可以只報告一次，也可分為幾期報告。

機會產品預測需要銷售代表將產品連結至自己的機會記錄。銷售代表還必須填入數量、採購價格以及開始和結束日期，以指示要將哪些產品包括到自己的預測中。

機會產品記錄必須具備下列條件才能夠包含在預測中：

- 結案日期在預測期間內
- 由預測參與者所擁有

記錄還必須提供一些其他資訊，您的公司預測的收益才有參考價值。如需詳細資訊，請參閱「關於機會與預測」。

如果您的公司希望預測以產品為基礎之一次性或循環性收益，請設定機會產品預測。

機會收益預測

機會收益預測會報告機會記錄中標註的收益。預測數是從適用下列條件之所有機會記錄上的「收益」和「預期收益」欄位進行計算：

- 機會在預測期間有結案日期。
- 下列一項為真：
 - 機會的擁有者為預測參與者
 - 預測參與者是機會團隊的成員之一，而且佔有的機會收益百分比大於零（亦即，「機會團隊」頁面上「分割 %」欄位中的值大於零）。

附註：若要在團隊成員之間分攤機會收益，請於公司資料檔中選取「啟用機會收益分割」核取方塊。

機會收益預測需要銷售代表填妥機會的「收益」和「結案日期」欄位，以指示要將哪些機會包含在自己的預測中。預測時將忽略任何連結的產品。

記錄還必須提供一些其他資訊，您的公司預測的收益才有參考價值。如需詳細資訊，請參閱關於機會與預測。

如果您要預測機會總收益而不管個別產品各有多少收益，請設定機會收益預測。

客戶和聯絡人收益預測

客戶收益和聯絡人收益預測可報告與客戶或聯絡人記錄連結之收益記錄上列出的收益。預測數是從符合包含在預測中之條件之記錄的「收益」和「預期收益」欄位進行計算。客戶或聯絡人收益記錄必須符合下列條件才能夠包括至預測中：

- 記錄必須由預測參與者所擁有。
- 記錄的狀態必須是「未結案」、「尚待處理」或「已結案」。
- 記錄的「預測」欄位必須為已選取。
- 記錄不可以連結至機會。
- 記錄必須具有排定於預測期間認列的收益。

客戶或聯絡人的收益可以只報告一次，也可設定成在一段時間內重複報告。客戶收益和聯絡人收益預測需由使用者將收益連結至其客戶或聯絡人記錄。同時，使用者必須更新收益記錄的「開始/結案日期」、「狀態」和「預測」欄位，以指出有哪些產品會包含在預測中。

記錄還必須提供一些其他資訊，您的公司預測的收益才有參考價值。如需詳細資訊，請參閱根據客戶追蹤收益和根據聯絡人追蹤收益。

如果您的公司希望預測一次性或週期性的收益，請設定客戶或聯絡人收益預測。

選取預測持續時間

您可以設定預測，顯示多達四季的收益預測。您可以使用延長的預測功能，檢視目前這一季的預測，以及後面一、二或三季的預測。

根據預設，預測持續時間為期一季（意指預測中只包含目前這一季）。當持續時間設定變更為包含多季時，預測會包含目前這一季以及未來多季。例如，如果選取兩季預測期間，預測即包含目前這一季和下一季。

指定預測角色

作為預測定義的一部份，您可以選取要包含哪些角色。當您新增角色至預測定義時，所有被指派該角色的使用者都會指定作為預測參與者。

預測的使用者設定

您必須正確設定預計要包含在公司預測中的使用者。這些使用者的記錄必須滿足下列條件：

- 記錄的「角色」欄位必須具有有效值。
- 根據其中哪些欄位會出現在使用者記錄的頁面配置上，「直屬主管」欄位或「直屬主管（別名）」欄位中的記錄必須含有效值。
- 使用者的狀態必須設成「有效」，除非您選取允許無效使用者的預測的選項。

注意：如果包含在預測中的使用者中有任何使用者設定不正確，整個預測將失敗。

預測的報告結構和角色範例

產生預測之前，您的公司必須設定正確的報告結構。預測階層是以使用者記錄的「直屬主管」或「直屬主管（別名）」欄位中指定的階層為依據。所有預測參與者（最上層使用者除外）都必須向另一個預測參與者報告，使得所有個別預測累計成一個全公司的預測。若有一名以上的預測參與者未向另一名預測參與者報告，或若任何以預測參與者作為直接下屬的經理有「無效」狀態，則預測將會失敗。

附註：如果因為報告結構有問題而無法產生預測，主要聯絡人（由公司資料檔指定）會收到來自客戶支援的電子郵件通知。等到更正報告結構並更新預測後，當晚就會自動產生預測，即使當晚不是平常的預測時間。

下表顯示預測產生會成功和不成功的報告結構和參與者角色組合。

採用這種報告結構	預測成功或失敗	因為
----------	---------	----

採用這種報告結構	預測成功或失敗	因為
	<p>搭配這種角色組合有效：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 主管 ■ 業務經理人 ■ 現場銷售業務代表 <p>搭配這種角色組合會失敗：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 業務經理人 ■ 現場銷售業務代表 <p>搭配這種角色組合會失敗：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 主管 ■ 現場銷售業務代表 	<p>參與者累計到一個最上層參與者。</p> <p>參與者不會累計到一個參與者，而是累計到兩個業務經理人。</p> <p>現場銷售業務代表累計到不是參與者的業務經理人。</p>
	<p>搭配這種角色組合有效：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 主管 ■ 業務經理人 ■ 現場銷售業務代表 	<p>參與者累計到一個參與者。</p>
	<p>搭配這種角色組合會失敗：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 主管 ■ 業務經理人 ■ 現場銷售業務代表 	<p>有兩個參與者不向任何人報告。預測中只有一個參與者（在結構最上層）可以不向任何人報告。</p>

在預測中包含無效的使用者

預測可以同時包含無效的使用者和有效的使用者。當您設定預測定義時，您要指示是否將無效的使用者包含在預測中。

允許經理提交直接下屬的預測

當您設定預測定義時，您要指示是否允許經理在提交自己的預測時可以自動提交直接下屬的預測。

預測與自訂會計行事曆

當使用自訂會計行事曆時，您公司的自訂會計行事曆定義會用來產生預測，因此預測期間的月份會與自訂會計行事曆的月份一致。

您的公司管理員必須針對您想在 Oracle CRM On Demand 中建立預測的每個年度，來建立自訂會計行事曆記錄。如果未建立支援選取之預測持續時間所需的足夠會計行事曆數，則無法產生預測系列也無法建立預測。

附註：如果因為會計行事曆不足而無法產生預測，主要聯絡人（公司資料檔中指定）會收到來自「客戶支援」的電子郵件通知。等到建立支援預測定義的會計行事曆記錄，並更新預測定義後，預測就會在當晚自動產生，即使當晚不是平常的預測時間。

關於預測失敗的電子郵件通知

當預測失敗而傳送的電子郵件通知中，「寄件人」地址總是 donotreply@crmondemand.com，而「寄件者」欄位總是設為 support@crmondemand.com。Oracle CRM On Demand 會在每個電子郵件中附加字串，因此就能在 Oracle 的電子郵件遞送系統中追蹤電子郵件。若電子郵件收件者嘗試回應電子郵件，則回覆的「收件人」欄位中地址會自動設成 support@crmondemand.com。

下列程序說明如何設定預測定義。

設定預測定義

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3 在「預測管理」區段下方，按一下「預測定義」。
- 4 在「預測定義」頁面上，按一下「更新」。
- 5 在「步驟 1 選取預測類型」中，對每個您要產生的預測類型勾選「有效」核取方塊。
您的公司可以預測以機會產品、機會收益、客戶收益和聯絡人收益為基礎的銷售收益。
- 6 在「步驟 2 選取預測頻率」中：

- a 在「預測持續期間」欄位，選取預測持續期間。

附註：針對公司選取的會計行事曆設定會決定每季的持續時間。預測持續期間的開始日期與結束日期將依據公司資料檔中設定之會計行事曆開始日期與會計行事曆類型來計算。針對「自訂會計行事曆」的會計行事曆類型，開始日期與結束日期是取決於您公司管理員所定義的會計行事曆。

- b 在「建立預測快照間隔」欄位，指定建立預測快照的頻率。

您可以選取每週或每月或者每月預測。

附註：如果選取「月」，將由選取的公司會計行事曆類型決定月份天數。

- c 在「預測快照日」欄位，選取要在每月的哪一天或每週哪一天建立預測快照。

預測會依主機設備所在時區，於選取當日最開始（亦即，午夜過 1 分鐘）時產生。如果您的預測為每月進行而目前月份未包含選取為預測產生日的日期，Oracle CRM On Demand 會調整快照以便在該月份最後一天產生預測。例如，若「預測快照日」設為 30 號而目前月份為二月，Oracle CRM On Demand 便會調整預測快照於 28 號產生預測。

- 7 在「步驟 3 選取預測角色」中：

- a 將參與預測之使用者的角色新增至「預測角色」區域。再按各箭頭將公司角色移至「預測角色」清單中。
- b 若要允許無效的使用者的預測，請選取「允許無效的使用者的預測」核取方塊。
- c 若要允許經理自動提交直接下屬的預測，請選取「允許經理在提交時自動提交團隊的預測」核取方塊。

- 8 按一下「完成」。

- 9 在「預測定義」頁面上，檢閱下列各項以確認預測詳細資料：預測快照頻率、預測快照日、下一個預測系列日期，以及預測系列參與者清單。

注意：設定預測定義後，某些對使用者記錄或會計行事曆的變更需要您更新預測定義設定。如需詳細資訊，請參閱[更新預測定義](#)（頁數 297）。

更新預測定義

您可以更新公司的預測定義來變更預測頻率，或者新增或移除角色等等。此外，當對使用者記錄進行特定變更時，或如果您的會計行事曆經過修改，則必須更新預測定義，以便其納入變更。

當進行下列任何變更時，您必須更新預測定義：

- 預測參與者的經理已變更。經理資訊儲存在「直屬主管」欄位或「直屬主管（別名）」欄位中預測參與者的使用者記錄上，取決於使用者記錄的頁面配置上顯示哪個欄位。

如果預測參與者的經理已變更，則您必須更新預測定義，如下所示：

- 如果指派給新經理的角色目前未納入預測定義中，則您必須將角色加入到預測定義。
- 如果指派給新經理的角色目前已納入預測定義中，則您必須重新整理預測定義以在未來預測中反映出新的報告結構。

附註：預測參與者階層必須包括每位人員的經理（最上層的人員除外）。

- 使用者為預測階層中的參與者，但已停用。

當員工離開公司時，您必須將該使用者的狀態變更為「無效」。如果無效員工曾是預測階層中的經理，則任何隸屬於該員工之預測參與者的使用者記錄也必須更新。

在此情況下，您必須更新預測定義，如下所示：

- 如果指派給新經理的角色目前未納入預測定義中，則您必須將角色加入到預測定義。
- 如果指派給新經理的角色目前已納入預測定義中，則您必須重新整理預測定義以在未來預測中反映出新的報告結構。

附註：如果您的預測定義允許無效使用者進行預測，則不需要在預測參與者變成無效時更新預測定義。

- 使用者會加入到預測定義中所納入的角色，或者從其中移除。

在此情況下，您只需要重新整理預測定義，以便其納入變更。

- 變更會在您的會計行事曆中進行。

在此情況下，您只需要重新整理預測定義，以便其納入變更。

附註：當對會計行事曆進行變更時，您必須重新整理預測定義，無論您公司使用的會計行事曆類型為何（標準或自訂）。

附註：當在 Oracle CRM On Demand 中進行此處所述的任一變更時，產生的預測必須等到預測定義更新時才會反映出變更。

下列程序說明如何更新預測定義。

更新預測定義

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3 在「預測管理」區段下方，按一下「預測定義」。
- 4 在「預測定義」頁面上，按一下「更新」。
- 5 在「步驟 1：選取預測類型」中，如果需要任何變更，請進行變更。
- 6 按一下「步驟 2 選取預測頻率」。
- 7 如果在「步驟 2 選取預測頻率」中需要任何變更，請進行變更。
- 8 按一下「步驟 3 選取預測角色」。
- 9 如果在「步驟 3 選取預測角色」中需要任何變更，請進行變更。
- 10 按一下「完成」。

預測定義會自動更新，且定義摘要（包含預測參與者的更新清單）會顯示在「預測定義」頁面上。

設定銷售流程、分類及指導

您可以建立反映您銷售環境之需求與複雜度的自訂銷售方式，並在您的銷售代表處理各個銷售階段的交易時引導他們。

您可以調整銷售階段資訊來反映您公司的銷售流程或商業食物。當員工建立與更新機會時，他們會選取一個銷售階段，代表機會在銷售流程中的階段。每個銷售階段都會繫結到一個百分比。該資訊會搭配報表和預測使用，包括您的業務進程、預期收益，以及已結收益的計算。

自訂銷售階段值時，您可以：

- 重新命名銷售階段
- 新增或刪除銷售階段
- 變更銷售階段的順序

■ 變更與銷售階段相關的成功率百分比

關於銷售流程

有些銷售環境僅需要包含一組銷售階段的一個銷售流程。有些銷售環境則比較複雜，而且需要針對每個流程包含不同銷售階段的多個銷售流程。例如，內部銷售代表與現場銷售業務代表可能會遵循不同的銷售流程。

此外，銷售代表可能需要根據不同類型的機會遵循不同的銷售流程。例如，當您的銷售代表打算銷售一件設備時，他們可能需要遵循一個較長的多階段銷售流程。但是，當他們打算銷售一份維修服務合約時，此流程可能較短，而且銷售階段較少。

若要進一步調整您的銷售方式，您可以將一連串的销售階段定義為銷售流程，並將每個流程連結至下列其中一個：

■ 機會類型

■ 使用者角色

這可讓您針對不同的機會類型或不同的使用者角色自訂銷售流程（以及包含每個流程的銷售階段）。

範例：您的銷售代表會建立一個新的機會。當她輸入該機會的相關資訊時，她從「機會類型」選項選取「維修服務」。這樣會使應用程式顯示適合該機會類型的銷售流程。

附註：以機會類型為基礎的銷售流程優先於以使用者角色為基礎的預設銷售流程。換句話說，當員工建立機會時，她角色的預設銷售流程就會被指派給該機會。如果她接著選取一個具備已指派之銷售流程的機會類型，該機會的銷售流程就會根據所選的機會類型驅動。

關於銷售階段分類

您也可以設定銷售階段分類，例如階段 1、2 或 3，讓您可以透過不同的銷售流程連結至特定的銷售階段。當您需要整合來自不同流程的資訊時，您可以針對銷售階段分類執行報表，以便透過所有機會類型或角色提供正確的業務進程檢視。

關於銷售流程指導

您也可以使用「銷售流程指導」引導您的團隊在每個銷售階段正確完成必要的資訊。「銷售流程指導」會針對員工提供要遵循的特定步驟以及實用的資訊，例如文件、範本，以及具有競爭性的資訊。您也可以根據機會在銷售週期前進的方式，強制收集資訊。此外，儲存機會記錄時，您還可以指定自動建立特定任務，而且這些任務會出現在您員工的任務清單中。

在銷售流程指導期間，您可以：

■ 針對每個銷售階段加入員工可以透過「指導」按鈕存取的資訊

■ 針對每個銷售階段設定需求，例如，要填入的欄位。這些需求會當做在新階段儲存機會之前的先決條件。

■ 設定員工儲存包含不同銷售階段的機會時所產生的自動化任務

如果您在系統經過部署之後變更任何「銷售階段名稱」，先前所有的記錄都會維持其指派的「銷售階段」，直到您手動更新它們為止。

附註：若要變更「成功率百分比」欄位的預設選擇清單值，您需要從「機會欄位設定」頁面編輯該欄位（請參閱[變更選擇清單值](#)（頁數 76））。

設定您的銷售方式時，請遵循此一般程序進行：

1 設定銷售階段分類（如果您有一個以上的銷售流程）。

2 設定一或多個銷售流程。

- 3 設定每個銷售流程的銷售階段。
- 4 設定銷售階段的指導功能。

在您開始之前：

- 為執行此程序，您的角色必須包含「銷售階段定義」權限。
- 如果您想要根據「機會類型」欄位指派銷售流程，請確認選擇清單值為您要使用的選擇清單值。預設的「機會類型」值為 **Renewal** 和 **New Business**。如需有關自訂選擇清單值的指示，請參閱[變更選擇清單值](#)（頁數 76）。
同時，請確認「機會類型」欄位出現在您要搭配使用之每個角色的版面配置中。如需相關指示，請參閱[自訂靜態頁面配置](#)（頁數 79）。

設定銷售階段分類（選擇性）

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3 在「銷售方式」區段中，按一下「銷售分類」連結。
- 4 從「翻譯語言」清單中，選取您公司的主要語言。
- 5 在「銷售階段分類」頁面上，按一下「新建」來建立新的銷售階段分類，或者從記錄層級功能表中選取「編輯」來選取您想要編輯的銷售階段分類。
- 6 在「編輯銷售階段分類」頁面或「新建銷售階段分類」頁面上，完成所需的資訊。

欄位	說明
階段分類	銷售階段分類的名稱。
順序	銷售階段分類出現在 Oracle CRM On Demand Answers 中的順序。
註記翻譯需求	<p>(選擇性) 若要表示更新的（非新的）名稱需要翻譯成針對您公司啟用的其他語言，選取「註記翻譯需求」核取方塊。</p> <p>當您新增銷售階段分類名稱時，「註記翻譯需求」核取方塊是唯讀的。您所加入的新名稱會自動以其他啟用的語言顯示（沒有中括號而且是黑色文字）。</p> <p>如果您在更新銷售階段分類名稱時選取「註記翻譯需求」核取方塊，更新的名稱會出現在其他啟用的語言選擇清單中（藍色文字而且有中括號），直到您手動輸入翻譯的版本為止。這段藍色文字可協助您追蹤必須翻譯的術語。</p> <p>如果您沒有選取「註記翻譯需求」核取方塊，更新的名稱就不會以其他語言顯示，而且其他語言不會受到您在此頁面上所進行之變更的影響。</p>

- 7 儲存記錄。
- 8 若要手動輸入相當於新銷售階段分類的翻譯：
 - a 從「翻譯語言」清單中選取語言。
 - b 按一下銷售階段分類的「編輯」連結。
 - c 在「階段分類」欄位中輸入等同的翻譯，然後按一下「儲存」。

設定銷售流程

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3 在「銷售方式」區段中，按一下「銷售流程」連結。
- 4 從「翻譯語言」清單中，選取您公司的主要語言。
- 5 在「銷售流程清單」頁面上，按一下「新增」來建立新的銷售流程，或者從記錄層級功能表中選取「編輯」來選取您想要編輯的銷售流程。
- 6 在「銷售流程編輯」頁面上，完成所需的資訊。

欄位	說明
預設銷售流程	公司的預設銷售流程。如果沒有將其他任何銷售流程指派給您的使用者角色或記錄的機會類型，就會使用此銷售流程。
註記翻譯需求	(選擇性) 若要表示更新的 (非新的) 名稱需要翻譯成針對您公司啟用的其他語言，選取「註記翻譯需求」核取方塊。

- 7 按一下「儲存」。
- 8 若要將銷售流程連結至機會類型欄位值：
 - a 在「銷售流程清單」頁面上，按一下您要連結的「銷售流程名稱」。
 - b 在「相關的機會類型」標題列中，按一下「新增」。
 - c 選取「機會類型」，然後按一下「儲存」。

附註： 您僅能將一個銷售流程連結至每個機會類型。進行之後，機會類型值就會從與其他銷售流程一起選取的選擇清單中移除。這樣會讓您無法將多個銷售流程連結至一個機會類型。

當員工擁有的記錄包含對應到您選取之值的「機會類型」欄位，他們就會看到此銷售流程的銷售階段。

- 9 若要手動輸入相當於新銷售流程的翻譯：
 - a 返回「銷售流程清單」頁面。

- b** 從「翻譯語言」清單中選取語言。
- c** 按一下銷售流程的「編輯」連結。
- d** 在「銷售流程」欄位中輸入等同的翻譯，然後按一下「儲存」。

10 若要選取當做預設值使用的銷售流程：

- a** 在「銷售流程清單」頁面上，按一下您要設為預設的銷售流程「銷售流程名稱」連結。
- b** 按一下「編輯」。
- c** 選取「預設銷售流程」核取方塊。
- d** 儲存記錄。

附註： 系統會對沒有其他已連結的銷售流程記錄或角色來顯示此銷售流程。

設定銷售流程的銷售階段

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2** 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3** 在「銷售方式」區段中，按一下「銷售流程」連結。
- 4** 在「銷售流程清單」頁面上，按一下「銷售流程名稱」連結。
- 5** 若要設定銷售階段：
 - a** 在「銷售階段」標題列中，按一下「新增」來建立新的銷售階段，或者從您想要編輯的銷售階段記錄層級功能表中選取「編輯」。
 - b** 在「銷售階段編輯」頁面上，完成所需的資訊。

欄位	說明
預設成功率	<p>反映對於交易在指定的結案日期，以指定之收益結案的信心百分比。根據預設，指派給機會的成功率會根據機會的銷售階段自動調整。使用者可手動覆寫這個值，但當使用者選取新的機會銷售階段，在機會「成功率」百分比欄位中的值會自動更新為新銷售階段的預設成功率值。</p> <p>附註： 若使用「大量更新」功能來變更一或多個機會記錄上的「銷售階段」欄位值，則記錄的「成功率」百分比欄位中的值就不會更新為新銷售階段的預設成功率百分比。</p> <p>重要： 除了「結案/喪失」和「結案/得標」之外，請不要以等於 0 或 100% 的成功率設定其他任何「銷售階段」。修改 Oracle CRM On Demand 應用程式內部使用的選擇清單對於標準功能可能有反效果。</p>

欄位	說明
順序	「銷售階段」出現在選擇清單中的順序。如果新增「銷售階段」，您需要變更所有後續「銷售階段」的順序值。如此，您就可以確認「機會」頁面中的「銷售階段」下拉式清單擁有正確順序的資訊。
註記翻譯需求	(選擇性) 若要表示更新的 (非新的) 名稱需要翻譯成針對您公司啟用的其他語言，選取「註記翻譯需求」核取方塊。
階段分類	此銷售階段所在的銷售階段分類名稱。

- 1 儲存記錄。
- 2 若要手動輸入相當於新銷售階段的翻譯：
 - a 在「銷售流程詳細資料」頁面的「銷售階段」區段中，按一下「顯示完整清單」。
 - b 在「銷售階段」頁面的「翻譯語言」欄位中，選取語言。
 - c 按一下銷售階段的「編輯」連結。
 - d 在「銷售階段名稱」欄位中輸入等同的翻譯，然後按一下「儲存」。

- 3 儲存記錄。

設定銷售階段的指導功能

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3 在「銷售方式」區段中，按一下「銷售流程」連結。
- 4 從「翻譯語言」清單中，選取您的主要語言。
如果您沒有選取公司的主要語言，就不會出現「註記翻譯需求」核取方塊，而且應用程式也不會顯示您在此處新增的未翻譯術語。
- 5 在「銷售階段清單」頁面上，按一下您要設定指導資訊的銷售階段連結 (在「銷售階段」資料欄中)。
- 6 若要將欄位變成此銷售階段的必要欄位：
 - a 在「其他必要欄位」標題列中，按一下「新建」。
 - b 在「編輯其他必要欄位」頁面上，選取清單中的欄位。
 - c 檢閱輸入出現在螢幕上之預設值的提示，然後輸入您要當做預設值的值 (選擇性)。

如果您要輸入預設值，只有在該欄位是空的時候，才能將預設值加入到記錄中。例如，如果記錄已經包含「收益」值，在此指定「收益」的預設值將不會使記錄中已經儲存的收益金額遭到覆寫。

d 儲存記錄。

7 若要加入讓您的員工檢閱的銷售階段準則，例如，要在該階段中達成的目標和里程碑：

a 在「程序指導步驟」標題列中，按一下「新建」。

b 在「程序指導步驟編輯」頁面上，輸入一個數字來表示此資訊出現的順序。

當員工從其機會記錄中按一下「指導」按鈕，他們可以看到前 10 個子步驟。如果您加入的子步驟超過 10 個，員工可以按一下「顯示完整清單」連結來檢視整個清單。

c 若要註記要翻譯的資訊，選取「註記翻譯需求」核取方塊。

d 儲存記錄。

員工在包含此銷售階段的機會記錄，從其機會記錄按一下「指導」按鈕時，此資訊會出現在其「銷售流程指導」頁面。

8 若要新增附件或員工的 URL 來存取適合銷售階段的資源：

a 在「有用的資源」標題列中，按一下「新增附件」或「新增 URL」。

b 在「附件編輯」或「URL 編輯」頁面上，輸入資訊。

c 儲存記錄。

當員工從其機會記錄按一下「指導」按鈕，連結至此銷售階段的附件或 URL 清單就會出現在其「銷售流程指導」頁面上。

9 若要定義員工更新銷售階段時自動建立的任務：

a 在「自動化任務」標題列中，按一下「新建」。

b 在「自動化任務編輯」頁面上，輸入資訊。

您在此處設定的資訊會當做每個任務的範本使用。新建立的任務會連結至此機會，因此該任務會出現在「機會詳細資料」頁面以及適當的活動清單中。

附註： 您必須在「到期日」欄位中輸入一個數字，來表示建立任務之後還有多少天該任務會到期。例如，如果任務是在 12 月 6 日建立，而且您在此輸入 10 做為「到期日」，則該任務出現在員工任務清單上的到期日為 12 月 16 日。

若為負責人，適用下列行為：

- 此任務會針對擁有您所選取之角色的每個使用者建立。
- 如果使用者實現客戶團隊角色，此任務會被指派給機會負責人。

附註： 如需有關記錄所有權模式如何影響自動產生任務的所有權資訊，請參閱[記錄所有權模式與自動產生任務](#) (請參閱 "[記錄所有權模式與自動產生的任務](#)" 頁數 196)。

c 儲存記錄。

自訂公司的產業清單

產業是客戶記錄上的選擇清單欄位，可用來追蹤客戶的業務類型。您可以新增及移除產業，也可以變更清單上產業的顯示名稱，這可以讓您調整產業選擇清單，以便與您公司所習用的術語相符。

附註：可新增至清單中的產業數不受限制。

自訂公司的產業清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段，中按一下「資料規則和指派」連結。
- 3 在「產業定義」區段中，按一下「產業定義」連結。
- 4 從「翻譯語言」下拉式清單中，選取您的主要語言。

如果您沒有選取公司的主要語言，就不會出現「註記翻譯需求」核取方塊，而且應用程式也不會顯示您在此處新增的未翻譯術語。

- 5 在「產業編輯」頁面上，填入資訊。

附註：「產業 SIC 代碼」是「產業編輯」頁面上的其中一個欄位。標準行業分類 (Standard Industrial Classification, SIC) 系統是一系列的編號代碼，將所有企業依所提供產品或服務類型分類。從事相同活動的企業，不管所有權的大小和類型，都指派相同的 SIC 代碼。SIC 代碼是特別開發來協助進行資料收集、製表和分析，並促進統計分析的相容性。

- 6 若要手動輸入新產業的翻譯同義字：
 - a 從「翻譯語言」下拉式清單中選取語言。
 - b 在「顯示名稱」欄位中輸入翻譯同義詞，然後按一下「儲存」。
- 7 儲存記錄。

資料管理工具

您可以從「管理首頁」的「資料管理工具」區段執行下列任務：

- 匯入與匯出您的公司資料。如需詳細資訊，請參閱[匯入與匯出工具](#) (頁數 305)。
- 檢視批次刪除要求。如需詳細資訊，請參閱[批次刪除佇列頁面](#) (頁數 491)。
- 檢視批次預約指派要求。如需詳細資訊，請參閱[批次指派工作簿佇列頁面](#) (頁數 492)。
- 建立和管理整合事件佇列。如需相關資訊，請參閱[關於整合事件](#) (頁數 492)。

匯入與匯出工具

「匯入與匯出工具」頁面提供數種公用程式，可增強 Oracle CRM On Demand 中的匯入與匯出功能。

- **匯入助理**。如需詳細資訊，請參閱[匯入助理](#) (頁數 464)。
- **Oracle Data Loader On Demand**。如需相關資訊，請參閱 [Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式](#) (頁數 473)。
- **Oracle Migration Tool On Demand**。如需相關資訊，請參閱 [Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式](#) (頁數 477)。
- **Oracle Web 服務**。如需詳細資訊，請參閱 [Web Services 整合](#) (請參閱 "Web 服務整合" 頁數 474)。

如需有關選擇適當匯入方式的詳細資訊，請參閱 My Oracle Support 中的 1089184.1 (文章 ID)。

匯入程序包含下列步驟：

- [資料匯入的準備工作](#) (頁數 346)
- [匯入您的資料](#) (頁數 465)
- [檢閱匯入結果](#) (頁數 469)

您也可以從 Oracle CRM On Demand 匯出資料至 CSV 檔案。如需有關匯出的資訊，請按一下主題：

- [匯出您的資料](#) (頁數 470)
- [檢閱匯出結果](#) (頁數 472)

在您開始之前：

- 若要匯入資料，您的角色必須包含「管理匯入」權限或「匯入行銷清單」權限。「管理匯入」權限可以讓您匯入所有記錄類型，而「匯入行銷清單」權限則只能讓您匯入客戶、聯絡人和潛在客戶。
- 如果使用者匯入高達 2000 個聯絡人，您必須對使用者的角色啟用「匯入人員」權限。「匯入人員」權限可以對使用者的資料匯入提供更大的控制權。如需有關角色的詳細資訊，請參閱[新增角色](#) (頁數 182)。
- 請檢閱本節全部內容以及有關匯入記錄的教學課程，後者提供執行匯入作業的詳細資訊 (最佳做法)。

注意： 您無法復原匯入記錄作業，或執行大量刪除記錄作業。因此，請先使用含有 5 到 10 筆記錄的檔案來練習匯入程序，以避免之後需要清除資料。如果您公司要匯入大量記錄，請參加資料匯入的訓練階段作業或聯絡客戶關懷中心。如需這些資源的資訊，請按一下 [Oracle CRM On Demand](#) 內任一頁面頂端的「訓練與支援」連結。

- 若要匯出資料，您的角色必須包含「管理匯出」權限。

您可從逗號分隔值 (CSV) 檔案匯入資料，以在 Oracle CRM On Demand 中自動建立記錄。每個 CSV 檔案的大小必須低於 20 MB。若要降低檔案大小，可將記錄分成幾個檔案，或刪除您不想匯入的欄位來縮小資料。您可在 [Oracle Data Loader On Demand Guide](#) 中檢視樣品 CSV 檔案。

此表格會說明您匯入資料可建立的記錄類型，以及每當執行匯入處理時可匯入的記錄數量。

記錄類型	每次匯出的 記錄限制
客戶	30000
客戶團隊	50000
地址	30000
約會	30000
約會聯絡人	50000

記錄類型	每次匯出的 記錄限制
約會使用者	50000
資產	80000
聯絡人（管理）	30000
聯絡人團隊	50000
宣傳活動	50000
宣傳活動收件者	50000
交易備案	30000
潛在客戶	30000
附註	50000
訂單	30000
訂單項目	30000
機會	30000
機會聯絡人角色	50000
機會產品	80000
產品	80000
產品分類	30000
財產	30000
解決方案	50000
服務要求	30000
任務	30000
任務聯絡人	50000
任務使用者	50000
使用者	500
車輛聯絡人	50000

視您實作的特定產業解決方案而定，您可能可以匯入下列記錄：

記錄類型	每次匯出的 記錄限制
分配	30000

記錄類型	每次匯出的 記錄限制
申請	30000
業務計劃	30000
理賠	30000
聯絡人州執照	30000
保險項目	30000
自訂物件	30000
損害	30000
經銷商	80000
交易備案	30000
財務帳戶	30000
財務帳戶持有人	30000
財務帳戶持有類別	30000
財務計劃	30000
財務產品	30000
財務交易	30000
存貨稽核報表	30000
存貨期間	30000
關係人	30000
產物保險	30000
MDF 要求	30000
訊息傳送計劃	30000
訊息傳送計劃項目	30000
訊息傳送計劃項目關係	30000
訊息回應	30000
宗旨	30000
合作夥伴	30000
計劃客戶	30000
計劃聯絡人	30000

記錄類型	每次匯出的 記錄限制
計劃機會	30000
保單	30000
投保人	30000
投資組合	30000
價目表	30000
價目表行項目	30000
樣品免責聲明	30000
樣品存貨	30000
樣品批號	30000
樣品交易	30000
簽名	30000
特價產品	30000
特價要求	30000
交易項目	30000
車輛	80000

關於國家與地址對應

下表顯示：

■ Oracle CRM On Demand 中國家欄位的選擇清單值

Oracle CRM On Demand 中，「國家」欄位的選擇清單值無法進行編輯。若要在匯入檔案時擷取所有資料，請確認您的國家完全符合允許的名稱，包括標點符號和大小寫。否則，系統不會匯入該資訊。

附註： 因為「國家」選擇清單值有 30 個字元的限制，因此，超出該限制的某些名稱在選擇清單中會被截斷。

■ 每個國家的地址對應

匯入資料時，您需要針對 Oracle CRM On Demand 所使用的九個地址欄位中的每一個設定資料欄。下表示範您要如何將每個國家的地址欄位對應到 Oracle CRM On Demand 中適當的欄位。正確對應可確保您在應用程式的正確欄位下，擷取檔案中的所有資料。

國家（無法編輯的值）	欄位編號	地址 1	地址 2	地址 3	城市	縣別	美國州別	郵遞區號	省別	郵政信箱/排序代碼
美國	8	號碼/ 街道	地址 2	地址 3	城市	縣別	美國州別	郵遞區號		
阿富汗	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
阿爾巴尼亞	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
阿爾及利亞	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
美屬薩摩亞	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
安道爾	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
安哥拉	4	街道/ 號碼	地址 2		城市					
安圭拉	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
安地卡及巴布達	4				城市				島	郵政信箱
阿根廷	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
亞美尼亞	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
阿魯巴島	5	號碼/ 街道	地址 2	樓層	城市					
阿松森島	5	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
澳洲	6	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省	
奧地利	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
亞塞拜然	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
巴哈馬	6	地址 1	地址 2		城市			島國代碼	島	
巴林	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
孟加拉	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		

國家（無法編輯的值）	欄位編號	地址 1	地址 2	地址 3	城市	縣別	美國州別	郵遞區號	省別	郵政信箱/排序代碼
巴貝多	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
白俄羅斯	6	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		排序代碼
比利時	6	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		排序代碼
貝里斯	5	號碼/街道	地址 2	樓層	城市					
貝南	4				城市			郵政信箱		排序代碼
百慕達	5	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號		
不丹	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
玻利維亞	4	街道/號碼	地址 2		城市					
波士尼亞與赫塞哥維納	5	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
波札那	3				城市					郵政信箱
布威島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
巴西	7	街道/號碼	地址 2	樓層	城市			郵遞區號	省別	
英屬印度洋領土	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
汶萊達魯薩蘭	5	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號		
保加利亞	5	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
布吉納法索	4				城市			郵政信箱		排序代碼
蒲隆地	3				城市					郵政信箱
柬埔寨	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
喀麥隆	3				城市					郵政信箱
加拿大	6	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號	省別	

國家（無法編輯的值）	欄位編號	地址 1	地址 2	地址 3	城市	縣別	美國州別	郵遞區號	省別	郵政信箱 / 排序代碼
維德角	4	街道 / 號碼	地址 2		城市					
開曼群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
中非共和國	3				城市					郵政信箱
查德	3				城市					郵政信箱
海峽群島	5	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
智利	6	街道 / 號碼	地址 2	樓層	城市			郵遞區號	省別	
中國	5	號碼 / 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
聖誕島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
可可斯群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
哥倫比亞	7	街道 / 號碼	地址 2	樓層	城市				省別	排序代碼
葛摩	3				城市					郵政信箱
剛果	3	街道 / 號碼			城市					
剛果民主共和國	4				城市			郵政信箱		排序代碼
庫克群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
哥斯大黎加	6	街道 / 號碼	地址 2	樓層	城市			郵遞區號		
克羅埃西亞	4	街道 / 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
古巴	4	街道 / 號碼			城市			郵遞區號		
古拉梳	5	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
賽普勒斯	5	號碼 / 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
捷克共和國	6	街道 / 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		排序代碼

國家（無法編輯的值）	欄位編號	地址 1	地址 2	地址 3	城市	縣別	美國州別	郵遞區號	省別	郵政信箱 / 排序代碼
丹麥	6	街道 / 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		排序代碼
吉布地	3				城市					郵政信箱
多明尼加	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
多明尼加共和國	5	號碼 / 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
東帝汶	5	街道 / 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
厄瓜多	5	地址 1		樓層	城市			郵遞區號	省別	
埃及	6	地址 1		轄區	城市			郵遞區號	省別	
薩爾瓦多	5	街道 / 號碼			城市			郵遞區號	省別	
赤道幾內亞	3				城市					郵政信箱
厄利垂亞	3	街道 / 號碼			城市					
愛沙尼亞	5	街道 / 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
衣索比亞	3				城市					郵政信箱
福克蘭群島	3	街道 / 號碼			城市					
法羅群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
斐濟	5	號碼 / 街道	地址 2	樓層	城市					
芬蘭	6	街道 / 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		排序代碼
法國	5	號碼 / 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
法屬圭亞那	5	號碼 / 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
法屬玻里尼西亞	5	號碼 / 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
法國南方領土	5	號碼 /	地址 2		城市			郵遞區號		

國家（無法編輯的值）	欄位編號	地址 1	地址 2	地址 3	城市	縣別	美國州別	郵遞區號	省別	郵政信箱/排序代碼
		街道								
加彭	3				城市					郵政信箱
甘比亞	3	街道/號碼			城市					
喬治亞州	5	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號		
德國	5	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
迦納	3				城市					郵政信箱
直布羅陀	3	街道/號碼			城市					
希臘	5	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
格陵蘭島	5	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
格瑞那達	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
瓜地洛普	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
關島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
瓜地馬拉	4	街道/號碼			城市			郵遞區號		
幾內亞	3				城市					郵政信箱
幾內亞比索	4	街道/號碼			城市			郵遞區號		
蓋亞那	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
海地	6	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		排序代碼
赫德島及麥當勞群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
教廷	6	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		排序代碼
宏都拉斯	7	街道/號碼	地址 2	樓層	城市			郵遞區號	省別	

國家（無法編輯的值）	欄位編號	地址 1	地址 2	地址 3	城市	縣別	美國州別	郵遞區號	省別	郵政信箱 / 排序代碼
香港	7	號碼 / 街道	地址 2	轄區	城市				地區一部分	地址 4
匈牙利	5	街道 / 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
冰島	5	街道 / 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
印度	5	號碼 / 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
印尼	5	街道 / 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
伊朗（伊斯蘭共和國）	5	號碼 / 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
伊拉克	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
愛爾蘭	6	號碼 / 街道	地址 2	地址 3	城市					縣別
以色列	5	號碼 / 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
義大利	6	街道 / 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
象牙海岸	4				城市			郵政信箱		排序代碼
牙買加	6	號碼 / 街道	地址 2		城市				郡	排序代碼
日本	6	Chome	Ku		Chi / Gun			郵遞區號	轄區	
約旦	5	號碼 / 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
哈薩克	4	地址 1			城市			郵遞區號		
肯亞	4				城市			郵遞區號		郵政信箱
吉里巴斯	4	地址 1			城市				島	
韓國	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
科索沃	6	街道 / 號碼	地址 2	轄區	城市			郵遞區號		

國家（無法編輯的值）	欄位編號	地址 1	地址 2	地址 3	城市	縣別	美國州別	郵遞區號	省別	郵政信箱/ 排序代碼
大韓人民共和國	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
科威特	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
吉爾吉斯	6	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		排序代碼
寮國	5	號碼/街道	2		城市			郵遞區號	省別	
拉脫維亞	5	街道/ 號碼			城市			郵遞區號		排序代碼
黎巴嫩	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
賴索托	3				城市					郵政信箱
賴比瑞亞	6	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		排序代碼
大利比亞阿拉伯人民 社會主義群眾國	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
列支敦斯登	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
立陶宛	4	街道/ 號碼			城市			郵遞區號		
盧森堡	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
澳門	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
馬其頓共和國（前南 斯拉夫共和國）	6	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		排序代碼
馬達加斯加	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
馬拉威	3				城市					郵政信箱
馬來西亞	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
馬爾地夫	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
馬利	5	號碼/ 街道	地址 2	樓層	城市					

國家（無法編輯的值）	欄位編號	地址 1	地址 2	地址 3	城市	縣別	美國州別	郵遞區號	省別	郵政信箱/排序代碼
馬爾他	6	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	島	
馬紹爾群島	6	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省	
馬丁尼克	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
茅利塔尼亞	3				城市					郵政信箱
模里西斯	3	街道/ 號碼			城市					
馬約特島	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
墨西哥	8	街道/ 號碼	地址 2	樓層	城市			郵遞區號	州/省	Colonia/區
密克羅尼西亞聯邦	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
摩爾多瓦共和國	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
摩納哥	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
蒙古	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
蒙特內哥羅	5	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
蒙特色拉特島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
摩洛哥	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
莫三比克	4	街道/ 號碼			城市			郵遞區號		
緬甸	5	地址 1			城市			郵遞區號		鄉鎮
納米比亞	3				城市					郵政信箱
諾魯	3			轄區						郵政信箱
尼泊爾	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		

國家（無法編輯的值）	欄位編號	地址 1	地址 2	地址 3	城市	縣別	美國州別	郵遞區號	省別	郵政信箱/排序代碼
荷蘭	5	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
荷屬安地列斯	5	地址 1	地址 2		城市				島	
新喀里多尼亞	5	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號		
紐西蘭	5	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號		
尼加拉瓜	5	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
尼日	3				城市					郵政信箱
奈及利亞	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
紐埃	3				城市					郵政信箱
諾福克島	6	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省	
北馬里亞納群島	6	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省	
挪威	6	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		排序代碼
阿曼	4							郵遞區號	地區	郵政信箱
巴基斯坦	6	號碼/街道	地址 2	地址 3	城市			郵遞區號		
帛琉	6	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省	
巴勒斯坦自治區	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
巴拿馬	5	地址 1			城市				省別	排序代碼
巴布亞紐幾內亞	3				城市				省別	
巴拉圭	4	街道/號碼	地址 2		城市					
祕魯	5	街道/號碼	地址 2		城市					排序代碼
菲律賓	7	街道/號碼	地址 2	轄區	城市			郵遞區號	省別	

國家（無法編輯的值）	欄位編號	地址 1	地址 2	地址 3	城市	縣別	美國州別	郵遞區號	省別	郵政信箱/排序代碼
皮特康	1									
波蘭	4	街道/號碼			城市			郵遞區號		
葡萄牙	6	街道/號碼	地址 2	樓層	城市			郵遞區號		
波多黎各	5	地址 1			城市			郵遞區號		都市
卡達	3				城市					郵政信箱
留尼旺島	5	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號		
羅馬尼亞	5	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
俄羅斯聯邦	6	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		排序代碼
盧安達	3				城市					郵政信箱
薩摩亞	5	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省	
聖馬利諾	6	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		排序代碼
聖多美及普林西比	5	號碼/街道	地址 2	樓層	城市					
沙烏地阿拉伯	5	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號		
塞內加爾	3	街道/號碼			城市					
塞爾維亞	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
塞席爾	4				城市				島	郵政信箱
獅子山	5	號碼/街道	地址 2	樓層	城市					
新加坡	5	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
斯洛伐克（斯洛伐克共和國）	6	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		排序代碼

國家（無法編輯的值）	欄位編號	地址 1	地址 2	地址 3	城市	縣別	美國州別	郵遞區號	省別	郵政信箱/排序代碼
斯洛維尼亞	5	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
索羅門群島	5				城市			島國代碼	島	郵政信箱
索馬利亞	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
南非	5	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號		
南喬治亞及聖維治群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
西班牙	7	街道/號碼	地址 2	樓層	城市			郵遞區號	省別	
斯里蘭卡	5	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號		
聖巴特島	5	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號		
聖赫勒拿島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
聖克里斯多福及尼維斯	5	地址 1	地址 2		城市				島	
聖露西亞	5	號碼/街道	地址 2	樓層	城市					
聖馬丁島	5	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號		
聖匹島及密啟倫群島	5	號碼/街道	地址 2		城市			郵遞區號		
聖文森	4	號碼/街道	地址 2	樓層	城市					
蘇丹	4				城市			郵遞區號		郵政信箱
蘇利南	3	街道/號碼			城市					
冷岸及央麥恩群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
史瓦濟蘭	4				城市			郵遞區號		郵政信箱
瑞典	5	街道/號碼	地址 2		城市			郵遞區號		

國家（無法編輯的值）	欄位編號	地址 1	地址 2	地址 3	城市	縣別	美國州別	郵遞區號	省別	郵政信箱/排序代碼
瑞士	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
敘利亞阿拉伯共和國	3	街道/ 號碼			城市					
台灣	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
塔吉克	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
坦尚尼亞聯合共和國	3				城市					郵政信箱
泰國	7	地址 1	地址 2	地址 3	城市			郵遞區號	省別	
多哥	3				城市					郵政信箱
托克勞	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
東加	4				城市				島	郵政信箱
千里達與托巴哥	5	號碼/ 街道	地址 2	樓層	城市					
突尼西亞	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
土耳其	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號		
土庫曼	4	號碼/ 街道			城市			郵遞區號		
土克斯和開卡斯群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
吐瓦魯	4				城市				島	郵政信箱
烏干達	3				城市					郵政信箱
烏克蘭	5	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號		
阿拉伯聯合大公國	3								酋長國	郵政信箱
英國	7	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		縣別
美屬外部小群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	

國家（無法編輯的值）	欄位編號	地址 1	地址 2	地址 3	城市	縣別	美國州別	郵遞區號	省別	郵政信箱/排序代碼
烏拉圭	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
烏茲別克斯坦	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	特區	
萬那杜	3				城市					郵政信箱
委內瑞拉	6	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
越南	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
英屬維爾京群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
美屬維爾京群島	6	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省	
威爾斯和富圖納群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	省別	
西撒哈拉	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
葉門	3	街道/ 號碼			城市					
尚比亞	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號		
辛巴威	5	號碼/ 街道	地址 2	樓層	城市					

美國的有效州/地區縮寫

此表格顯示美國的選擇清單值。

縮寫	完整名稱
AK	阿拉斯加州
AL	阿拉巴馬州
AR	阿肯色州
AZ	亞利桑那州
CA	加利福尼亞州

縮寫	完整名稱
CO	科羅拉多州
CT	康乃狄格州
DC	哥倫比亞特區
DE	德拉威州
FL	佛羅里達州
GA	喬治亞州
HI	夏威夷
IA	愛荷華州
ID	愛達荷州
IL	伊利諾州
IN	印地安那州
KS	堪薩斯州
KY	肯塔基州
LA	路易西安那州
MA	麻薩諸塞州
MD	馬里蘭州
ME	緬因州
MI	密西根州
MN	明尼蘇達州
MO	密蘇里州
MS	密西西比州
MT	蒙大拿州
NC	北卡羅來納州
ND	北達科塔州
NE	內布拉斯加州
NH	新罕布夏州
NJ	新澤西州
NM	新墨西哥州
NV	內華達州

縮寫	完整名稱
NY	紐約州
OH	俄亥俄州
OK	奧克拉荷馬州
OR	俄勒岡州
PA	賓西凡尼亞州
PR	波多黎各
RI	羅德島州
SC	南卡羅來納州
SD	南塔科達州
TN	田納西州
TX	德克薩斯州
UT	猶他州
VA	維吉尼亞州
VT	佛蒙特州
WA	華盛頓州
WI	威斯康辛州
WV	西維吉尼亞州
WY	懷俄明州

美國地區適用的有效郵寄代碼

這張表列出美國軍方郵寄收件人適用的三位數字正式州立郵遞區號。

縮寫	描述
AE (郵遞區號 09xxx)	Armed Forces Europe (美國國軍歐洲區域)。這個範圍包括加拿大、中東、和非洲。
AK (郵遞區號 962xx - 966xx)	Armed Forces Pacific (美國國軍太平洋區域)。
AA (郵遞區號 340xx)	Armed Forces Americas (美國國軍美洲區域)。這個範圍包括中美洲和南美洲。

加拿大的有效州/地區縮寫

此表格顯示加拿大地區的官方縮寫（文字欄位）。

縮寫	完整名稱
AB	阿爾伯塔省
BC	不列顛哥倫比亞省
MB	馬尼托巴省
NB	新不倫瑞克省
NF	紐芬蘭-拉布拉多省
NS	新斯科舍省
NT	西北領地
NU	努納維特地區
ON	安大略省
PE	愛德華王子島省
QC	魁北克省
SK	薩克其萬省
YT	育空地區

關於記錄重複與外部 ID

匯入記錄時，您可以選擇以下列方式處理重複的記錄：

■ 不要匯入重複的記錄

■ 覆寫現有的記錄

附註： 當您匯入「任務」、「約會」及「附註」，無法使用覆寫選項。這些記錄類型永遠會建立新記錄。

■ 為重複項目（僅限「聯絡人」和「潛在客戶」）建立額外的記錄

如果您選擇在匯入資料時覆寫現有的記錄，Oracle CRM On Demand 會在用來檢查重複記錄的欄位中檢查值，以確認匯入檔案中的記錄是否與 Oracle CRM On Demand 中現有的記錄重複。如果您的記錄已重複，Oracle CRM On Demand 會使用您匯入之記錄的值來更新 Oracle CRM On Demand 中現有記錄上的欄位，除非該欄位是用來檢查重複記錄。

在許多的記錄類型中，您可以使用「外部 ID」欄位或預先定義的一組欄位來檢查匯入檔案中的記錄是否與 Oracle CRM On Demand 中的現有記錄重複。如果您使用「外部 ID」欄位來檢查重複記錄，當發現重複記錄時，除了「外部 ID」欄位以外，Oracle CRM On Demand 現有記錄中的所有欄位都會更新。同樣地，如果您使用一組預先定義的欄位來檢查重複記錄，則 Oracle CRM On Demand 現有記錄中除了重複檢查欄位以外的所有欄位都會更新。

例如，在「客戶」記錄類型中，您可以使用「外部 ID」欄位或「客戶名稱」和「地點」欄位的組合來檢查重複記錄。如果您檔案中的記錄為重複記錄，則 Oracle CRM On Demand 中的現有記錄會使用匯入檔案中的資料進行更新，如下所示：

- 如果您使用「外部 ID」欄位來檢查重複，則 Oracle CRM On Demand 現有記錄中除了「外部 ID」欄位以外的所有欄位都會進行更新。
- 如果您使用「客戶名稱」與「地點」欄位來檢查重複記錄，則 Oracle CRM On Demand 現有記錄中，除了「客戶名稱」與「地點」欄位以外的所有欄位都會進行更新。

更新記錄

- 1 針對「外部 ID 代碼」或記錄類型的所有複本檢查欄位，設定包含資料欄的匯入 CSV 檔。
- 2 請確認「外部 ID 代碼」或複本檢查欄位值與現有記錄的值完全相同。如果您使用的是「外部 ID 代碼」，系統中的每個代碼都必須是獨一無二的，才能讓更新運作。
- 3 在您的匯入 CSV 檔中至少包含所有需要的欄位。
- 4 在匯入助理的「步驟 1」中，選取「覆寫現有的記錄」選項。
- 5 請確認您在匯入助理的「欄位對應」步驟中，對應「外部 ID」欄位或所有複本檢查欄位。
- 6 完成所有匯入助理的步驟來匯入資料。

當您使用匯入助理來更新記錄時，只有您在「欄位對應」步驟中對應的欄位會遭到覆寫。因此，如果您有不需要更新的欄位，而且這些欄位不需要進行複本檢查，則您不必對應這些欄位。

如果有「外部 ID」，而且您已經在匯入程序期間對應這些 ID，應用程式會使用它們來判斷記錄是否重複。匯入其他記錄類型時，您可以使用這些「外部 ID」做為參考，讓關聯可以保留到 Oracle CRM On Demand。

例如，如果在您的 `account.csv` 檔中有一個 `account_id` 資料欄，您會想要將其對應到「外部唯一 ID」。匯入聯絡人時，如果您的 `contacts.csv` 檔包含一個 `contact_id` 資料欄（聯絡人的唯一 ID）以及一個 `account_id` 資料欄（`account.csv` 檔中的 ID 參考），您應該將 `contact_id` 對應到「外部唯一 ID」，並將 `account_id` 對應到「客戶的外部 ID」。在匯入程序期間，應用程式會檢查每個聯絡人記錄中的 `account_id` 欄位來決定現有的客戶，並將該客戶連結至聯絡人。

如果沒有「外部 ID」，或者沒有將您檔案中的「外部 ID」對應到應用程式中的「外部 ID」欄位，應用程式會透過比較特定欄位來判斷重複項目。下表列出用於判斷記錄重複項目的欄位：

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
工作簿使用者	<ul style="list-style-type: none">■ 若您識別現有工作簿，則為工作簿 ID、工作簿外部 ID 或工作簿名稱■ 若您在工作簿中識別工作簿使用者，則為使用者登入 ID、使用者外部 ID 或使用者 ID：
使用者	<ul style="list-style-type: none">■ 使用者 ID或■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立)或■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
客戶	<ul style="list-style-type: none">■ 客戶名稱和地點或

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
客戶工作簿	<ul style="list-style-type: none"> ■ 客戶：名稱與客戶：若您識別客戶，則為地點 或 ■ 客戶：若您識別客戶，則為外部 ID 或 ■ 客戶：若您識別客戶，則為 ID ■ 若您識別工作簿，則為名稱、工作簿外部 ID 或工作簿 ID
客戶團隊	客戶 (客戶名稱或客戶外部 ID) 和使用者 (使用者 ID)
聯絡人	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名字、姓氏、公司電話號碼，以及電子郵件 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID) <p>附註：透過使用者介面建立聯絡人時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄。</p>
聯絡人工作簿	<ul style="list-style-type: none"> ■ 聯絡人：ID 或聯絡人：若您識別聯絡人，則為外部 ID ■ 若您識別工作簿，則為名稱、工作簿外部 ID 或工作簿 ID
聯絡人團隊	客戶 (聯絡人姓名或聯絡人外部 ID) 與使用者 (使用者 ID)
產品分類	<ul style="list-style-type: none"> ■ 分類名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
產品	<ul style="list-style-type: none"> ■ 產品名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
機會	<ul style="list-style-type: none"> ■ 機會名稱與客戶 (客戶名稱或客戶外部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
	<p>或</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) <p>或</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
機會聯絡人角色	機會名稱和聯絡人全名
機會產品收益	<p>外部 ID (由其他軟體系統所建立)</p> <p>附註： 透過使用者介面建立機會產品收益記錄時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄。</p>
宣傳活動	<ul style="list-style-type: none"> ■ 來源代碼 <p>或</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) <p>或</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
宣傳活動收件者	<p>宣傳活動 (宣傳活動外部 ID 或宣傳活動 ID)、聯絡人 (聯絡人全名或聯絡人外部 ID)、來源代碼</p> <p>附註： 您必須提供「聯絡人全名」或「聯絡人外部 ID」，但不能兩者同時提供。</p>
潛在客戶	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名字、姓氏、公司、主要電話號碼，以及電子郵件 <p>或</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) <p>或</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID) <p>附註： 透過使用者介面建立潛在客戶時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄。</p>
服務要求	<ul style="list-style-type: none"> ■ 服務要求編號 <p>或</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) <p>或</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
解決方案	<ul style="list-style-type: none"> ■ 標題 <p>或</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
	或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
任務	沒有複本檢查 (永遠建立新記錄)
任務聯絡人	任務外部 ID、聯絡人 (聯絡人外部 ID 或聯絡人全名)
任務使用者	任務外部 ID、使用者 (使用者登入 ID 或使用者外部 ID)
約會	沒有複本檢查 (永遠建立新記錄)
約會聯絡人	約會外部 ID、聯絡人 (聯絡人外部 ID 或聯絡人全名)
約會使用者	約會外部 ID、使用者 (使用者登入 ID 或使用者外部 ID)
附註	沒有複本檢查 (永遠建立新記錄)
資產	外部 ID (由其他軟體系統所建立)
自訂物件 01、02、03	外部 ID (由其他軟體系統所建立) 附註： 透過使用者介面建立自訂物件記錄時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄。
自訂物件 04 及以上	■ 名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID) 附註： 透過使用者介面建立自訂物件記錄時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄。
投資組合	■ 帳號與產品 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
經銷商	■ 名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
車輛	<ul style="list-style-type: none"> ■ 車輛識別碼 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
車輛聯絡人	車輛與聯絡人
財務帳戶	<ul style="list-style-type: none"> ■ 財務帳戶 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
財務帳戶持有類別	<ul style="list-style-type: none"> ■ 財務帳戶持有名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
財務計劃	<ul style="list-style-type: none"> ■ 財務計劃名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
財務帳戶持有人	<ul style="list-style-type: none"> ■ 財務帳戶持有人名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
產物保險	<ul style="list-style-type: none"> ■ 類型 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
財務交易	<ul style="list-style-type: none"> ■ 交易 ID 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
財務產品	<ul style="list-style-type: none"> ■ 財務產品名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
保險項目	<ul style="list-style-type: none"> ■ 保險項目名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
理賠	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理賠編號 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
保單	<ul style="list-style-type: none"> ■ 保單編號 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
投保人	<ul style="list-style-type: none"> ■ 投保人名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
關係人	<ul style="list-style-type: none"> ■ 關係人名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
損害	<ul style="list-style-type: none"> ■ 損害名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> ■ 合作夥伴名稱與地點 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
合作夥伴方案	<ul style="list-style-type: none"> ■ 合作夥伴方案名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
特價要求	<ul style="list-style-type: none"> ■ 要求名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
<p>附註：在匯入助理中，此記錄類型會顯示為「SP 要求」。</p>	
申請	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
交易備案	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
價目表	<ul style="list-style-type: none"> ■ 價目表名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
分配	<ul style="list-style-type: none"> ■ 使用者詳細資料 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
經紀人資料檔	<ul style="list-style-type: none"> ■ 經紀人資料檔名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
鑑定	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
測驗註冊	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
MDF 要求	<ul style="list-style-type: none"> ■ 要求名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
課程	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
測驗	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
訊息傳送計劃項目	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
認證	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
課程登記	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
樣品存貨	<ul style="list-style-type: none"> ■ 關係代碼 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
存貨期間	<ul style="list-style-type: none"> ■ 開始日期 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
計劃客戶	<ul style="list-style-type: none"> ■ 關係代碼 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
宗旨	<ul style="list-style-type: none"> ■ 宗旨名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
認證要求	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
樣品批號	<ul style="list-style-type: none"> ■ 批號 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
交易項目	<ul style="list-style-type: none"> ■ 樣品 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
樣品交易	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
聯絡人州執照	<ul style="list-style-type: none"> ■ 駕照號碼 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
業務計劃	<ul style="list-style-type: none"> ■ 計劃名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
存貨稽核報表	<ul style="list-style-type: none"> ■ 報告日期 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
特價產品	<ul style="list-style-type: none"> ■ 項目編號 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID) <p>附註： 透過使用者介面建立特價產品記錄時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄。</p>
計劃機會	<ul style="list-style-type: none"> ■ 機會 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
樣品免責聲明	<ul style="list-style-type: none"> ■ 關係代碼 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
鑑定要求	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
訊息傳送計劃項目關係	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
訊息傳送計劃	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
計劃聯絡人	<ul style="list-style-type: none"> ■ 聯絡人全名 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
價目表行項目	<ul style="list-style-type: none"> ■ 行項目 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

注意：更新檔案時，建議您對應「外部 ID」或另一組欄位來判斷重複項目；如果您同時對應兩者，您可能會覆寫複本檢查所使用的欄位，但是您可能並不想覆寫。例如，如果您在更新客戶記錄時對應「外部 ID」、「客戶名稱」及「地點」，而且根據「外部 ID」找到重複項目，則「客戶名稱」與「地點」會覆寫資料庫中現有的值。如果根據「外部 ID」沒有找到重複項目，系統會根據「客戶名稱」與「地點」檢查重複項目；如果找到的話，則覆寫資料庫中的「外部 ID」。

客戶匯入與外部 ID 摘要

匯入客戶時，您要指定想要讓應用程式如何處理重複的記錄：

- **不要匯入重複的記錄**

如果找到重複項目，則不匯入重複的記錄。

- **覆寫現有記錄**

如果找到重複項目，系統會更新現有的記錄。如果找到多個重複項目，則不會插入或更新任何記錄。

選取行為之後，您可以選擇對應欄位，包括客戶匯入所提供的這兩個外部 ID：

- **外部唯一 ID。**表示要匯入之目前記錄的外部 ID。「外部唯一 ID」與複本檢查有直接的關聯，如本節所述。

- **上層客戶外部 ID：**參考目前記錄之上層記錄的外部 ID。

每個外部 ID 周圍的行為都彼此獨立。

外部唯一 ID 的狀況

狀況 A - 未對應外部唯一 ID

複本檢查是以「客戶名稱」和「地點」為基礎。如果找到重複項目，其行為會視選取的複本檢查選項而定。

狀況 B - 已對應外部唯一 ID

匯入會先使用「外部唯一 ID」嘗試找出重複的記錄。

■ 狀況 B1 - 找到單一重複外部 ID

系統會檢查「客戶名稱」和「地點」中，目前符合之記錄以外的重複項目；如果找到重複項目，則不會更新或插入任何記錄。

如果複本檢查選項設定為「覆寫現有的記錄」，則會更新記錄（包括「客戶名稱」和「地點」）。

如果複本檢查選項設定為「不要匯入重複的記錄」，則不會更新或插入任何記錄。

■ 狀況 B2 - 找到多個重複外部 ID

系統不會插入或更新任何記錄。

■ 狀況 B3 - 找不到重複的外部 ID

匯入現在會根據「客戶名稱」和「地點」檢查重複項目。

■ 狀況 B3a - 找不到重複的客戶名稱和地點。
系統會插入記錄。

■ 狀況 B3b - 找到單一重複客戶名稱和地點
如果複本檢查選項設定為「覆寫現有的記錄」，就會更新記錄，包括「外部唯一 ID」。如果複本檢查選項設定為「不要匯入重複的記錄」，則不會更新任何記錄。

■ 狀況 B3c - 找到多個重複的客戶名稱和地點
系統不會插入或更新任何記錄。

狀況 C - 未對應外部唯一 ID

「客戶名稱」和「地點」用於執行複本檢查。

■ 狀況 C1 - 找到單一重複客戶名稱和地點

如果「複本檢查」選項設定為「覆寫現有的記錄」，則會更新記錄。

如果「複本檢查」選項設定為「不要匯入重複的記錄」，則不會更新或插入任何記錄。

■ 狀況 C2 - 找到多個重複的客戶名稱和地點。

系統不會更新或插入任何記錄。

■ 狀況 C3 - 找不到重複的客戶名稱和地點

系統會插入記錄。

上階客戶外部 ID 的狀況

「上階客戶外部 ID」僅用於設定相關聯的「上階客戶記錄」。它不會影響複本檢查或更新。

狀況 A - 已對應上階客戶外部 ID

匯入僅會使用「上階客戶外部 ID」判斷「上階客戶」。

- 狀況 A1- 多筆記錄符合上階客戶外部 ID
未設定「上階客戶」。
- 狀況 A2 - 單一記錄符合上階客戶外部 ID
已設定「上階客戶」。
- 狀況 A3- 沒有任何記錄符合上階客戶外部 ID
未設定「上階客戶」。

狀況 B - 未對應上階客戶外部 ID

匯入會使用「上階客戶名稱」和「上階客戶地點」判斷「上階客戶」。

- 狀況 B1 - 多筆記錄符合上階客戶名稱和上階地點。
未設定「上階客戶」。
- 狀況 B2 - 單一記錄符合上階客戶名稱和上階地點
已設定「上階客戶」。
- 狀況 B3 - 沒有任何記錄符合上階客戶名稱和上階地點
未設定「上階客戶」。

在匯入期間連結記錄

當您匯入記錄時，可能要連結至資料庫中的現有記錄。例如，您可能要連結聯絡人記錄 (John Smith) 至客戶記錄 (Smith Auto Repair)。

記錄必須已經存在於資料庫中，您才能在匯入期間，連結其他記錄至此記錄。因此，當您有多個記錄類型要匯入時，最好是依它們顯示在「匯入和匯出工具」頁面上的順序匯入。例如，先匯入客戶記錄，再匯入聯絡人記錄。

您可以使用下列兩種方式，在匯入期間連結記錄：

- 透過指出連結記錄的名稱，或者
- 透過指出其外部 ID 代碼。

不管是哪種情況，您都必須確定匯入 CSV 檔案包括含資料的資料欄。

使用名稱以連結記錄

若要透過指出名稱來連結記錄，請在匯入檔案中為連結記錄的名稱包含資料欄。例如，若要匯入連結至客戶的聯絡人記錄：

- 新增「客戶名稱」資料欄至匯入檔案
- 為每個聯絡人記錄填入適當客戶的名稱
- 使用「匯入助理」，將「客戶名稱」資料欄對應至聯絡人記錄中的「客戶」欄位。

附註：如果聯絡人記錄與尚未在資料庫中的客戶關聯，可以在匯入期間建立該客戶。系統建立的客戶記錄會使用聯絡人地址做為客戶帳單地址和出貨地址。若要啟用這項功能，請選取「匯入助理步驟 1」中的「建立關聯記錄」選項。

使用外部 ID 以連結記錄

您可以將唯一的識別碼代碼匯入應用程式中各記錄的「外部 ID」欄位，然後您就可以使用「外部 ID」欄位，在後續匯入中的記錄之間建立連結。

例如，從聯絡人記錄匯出的 CSV 檔案識別各聯絡人的相關客戶。「客戶代碼」資料欄是以數字代碼（而非客戶名稱）來代表每個客戶。匯入這些記錄時，首先要匯入客戶記錄，將 CSV 檔案中的「客戶代碼」資料欄對應至應用程式中的「外部 ID」欄位。接著匯入聯絡人記錄，將 CSV 檔案中的「客戶代碼」資料欄對應至 Oracle CRM On Demand 聯絡人記錄中的「客戶外部 ID」欄位，以便在聯絡人與客戶記錄之間建立連結。

資料檢查準則

匯入 Oracle CRM On Demand 之前，先檢查 CSV 檔案中的資料：

- 1 檢查資料所屬欄位類型的準則。請參閱[匯入資料的欄位類型準則](#)（頁數 341）。
- 2 檢查與您想匯入之每個記錄類型相關的特定資訊。

在「匯入與匯出工具」頁面中的下拉式清單會顯示匯入記錄的建議順序。清單中的記錄類型視您已執行的產業特定解決方案而定，然而，您必須依清單中顯示的順序來匯入記錄類型。

附註：資料檢查準則使用美國和加拿大地區安裝 Oracle CRM On Demand 相關的範例。其他國家特定的安裝可能會變更有效值的預設清單，因而和本主題所列資訊有所不同。例如，美國和加拿大地區以外的安裝便可能使用不同的有效州或省值清單。此外，視支援的語言而定，各種有效值也可能不同。

Oracle CRM On Demand 會決定匯出 CSV 檔案中的欄位順序，且可以隨時變更。因此，匯出 CSV 檔案中的欄位不一定是某特定順序。重新命名 iTAG 或欄位名稱值不會影響匯出檔案中的欄位順序。如果您想要更能控制欄位順序，可考慮使用 Oracle Web Services。

匯入資料的欄位類型準則

請確認您要匯入的資料符合其欄位類型的規格。在本主題中說明的欄位類型為：

- 文字
- 選擇清單
- 數字
- 整數
- 幣別
- 百分比
- 核取方塊
- 電子郵件
- 電話
- 日期/時間
- 日期

文字

Oracle CRM On Demand 中的每個文字欄位都有一個長度上限。超出的字元則不會被匯入。發生這個情況時，「匯入結果」電子郵件訊息會警告您。

提示： 將您要匯入的資料長度與允許的長度作比較。(利用試算表應用程式開啟檔案，然後使用其中一個試算表函數來決定資料欄中的最長值)。當資料超出限制時，請考慮將其匯入到自訂欄位中、將資料分割成兩個不同的欄位，或將某些資料縮寫，使其符合目標長度。

選擇清單

「選擇清單」欄位可讓使用者從欄位值的清單選擇一個值。在匯入程序期間，您可以指定將新的選擇清單值從您的 CSV 檔加入到應用程式，或者不加入這些值。

附註： 如果使用者的語言設定與公司層級的語言設定相同，則他們永遠會看到選擇清單值選項。如果使用者的語言與公司的語言設定不同，他們則不會看到該選項。例如，如果公司語言為法文，其語言設定為法文的使用者可以看到該選項，但是在相同公司中，其語言設定為英文的使用者則看不到它。

如果您選擇不要加入它們，則只會匯入完全符合應用程式中之選擇清單值的選擇清單值(這些值會區分大小寫)。發生這個情況時，「匯入結果」電子郵件訊息會警告您。

除了幾個特定的欄位之外，公司管理員可以變更欄位的選擇清單值 (針對這些例外情形，請參閱您要匯入之記錄類型的準則)。

附註： 若您選取在匯入資料時新增新選擇清單值的選項，這些新的選擇清單值可能不會在報表中顯示 24 個小時。因此，您可能無法在該期間內使用新的選擇清單值做為篩選器。

比較檔案中的資料與應用程式中的有效值

1 使用試算表應用程式開啟檔案。

提示： 若您使用 Microsoft Excel 開啟檔案，您可以使用「自動篩選」功能來查看檔案的特定資料欄中會出現哪些值。

2 執行下列其中一項操作，對照 Oracle CRM On Demand 中的有效值比較檔案中的值：

- 如果您是管理員，按一下應用程式中的「管理」通用連結，然後移至「欄位設定」頁面，其中包含您要比較其值的欄位。
- 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下適當的頁標，然後選取一個記錄。在「編輯」頁面上，按一下您要檢查之欄位的下拉式清單，然後對照您的資料比較這些值。

提示： 若您決定將匯入資料限制為只有符合現有值的值，請確認每個匯入的值都符合現有的值。大小寫在決定是否有相符項目時非常重要。您可以變更匯入檔案中的資料來比對有效值，或將選擇清單值加入到應用程式中 (請參閱[變更選擇清單值](#) (頁數 76))。

數字

匯入資料可以是介於 -2,147,483,648 和 2,147,483,647 之間的任何數字。匯入資料中的逗號以及小數點後的數字都會被忽略 (四捨五入不會發生)。例如，這些有效值在應用程式中全部都會顯示為 1,234：

1234
1,234
1234.9

在匯入期間，如果找到包含非預期字元的值，或者值超出可接受的範圍，則不會匯入欄位的資料。發生這個情況時，「匯入結果」電子郵件訊息會警告您。

不管匯入的格式為何，「數字」欄位在應用程式中都會以常見的格式表示（例如：1,234）。

整數

整數可以是任何整數，值的範圍從 - 2147483648 到 2147483647。

幣別

匯入資料可以是多達 15 位數的任何有效數字。匯入資料中的逗號會被忽略。小數點後的數字會被四捨五入到最接近的第 100 個。匯入資料的開頭可以是 \$ 或其他幣別字元。負數是有效的。

在匯入期間，如果找到包含非預期字元的值，或者值包含太多位數，則不會匯入欄位的資料。發生這個情況時，「匯入結果」電子郵件訊息會警告您。

不管匯入的格式為何，「幣別」欄位在應用程式中都會以常見的格式表示（例如：\$1,000,000.00）。

百分比

匯入資料可以是多達 15 位數的任何有效數字。匯入資料中的逗號會被忽略。小數點後的數字會被四捨五入到最接近的第 100 個。負數是有效的。匯入資料的開頭或結尾可以是 \$ 字元，而且在數字和 % 之間的距離不限。例如，在應用程式中，這些有效值都會以 1,234.36% 顯示：

1234.36
1,234.36
1234.35678
1234.36%
1,234.36 %

在匯入期間，如果找到包含非預期字元的值，或者值超出可接受的範圍，則不會匯入欄位的資料。發生這個情況時，「匯入結果」電子郵件訊息會警告您。

不管匯入的格式為何，「百分比」欄位在應用程式中都會以常見的格式表示（例如：1,234.36%（其中包含逗號，而且後面接著一個 % 符號））。

核取方塊

一個核取方塊只有兩個設定：勾選或未勾選。下表顯示您可以在匯入資料時使用的值。這些值不區分大小寫，因此，應用程式會識別為 "true"、"t" 等等。

核取方塊已選取	核取方塊是空白的 (未選取)
1	0
Y	N
是	否
T	F
True	False
勾選	未勾選

匯入資料中的其他所有值在應用程式中都會導致核取方塊欄位的未勾選設定。發生這個情況時，「匯入結果」電子郵件訊息不會警告您。

如果您要以不同的語言匯入，必須在表格中使用已翻譯的等同值。不過，應用程式將會接受表格前兩個資料列中的值，而且不管您的語言設定為 Y、N、1、0 都是如此。

提示： 檢查可能會導致勾選設定，但在匯入期間沒有被識別的值。請在匯入前，將這些值轉換為 Y。

在匯入程序期間，如果要匯入之記錄類型的核取方塊欄位沒有對應到匯入檔案欄位，對於每個已匯入的記錄而言，其值會設定為未勾選。

電子郵件

如果匯入資料與某個格式不符，就不會匯入欄位的資料。下列標準會被視為無效：

■ 結尾或開頭為 @ 符號或點 (.) 的電子郵件資料。兩種符號都必須包含在英數字元中。例如，下列值無效：

a@.
@a.
@.a
a@a.
a@.a
@a.a

■ 空字串

■ 字串太長

■ @ 前面沒有任何字元，例如：@rightequip.com

■ 沒有 @，例如：isamplerightequip.com

■ 沒有點 (.)，例如：isample@rightequipcom

■ 沒有網域，例如：isample@

■ 沒有 com 之類的網域尾碼，例如：isample@rightequip

■ 多個 (@)，例如：isample@@rightequip.com

■ 連續的點 (.)，例如：isample@rightequip..com

■ 字串中有空格，例如：isa mple@rightequip

■ 在電子郵件地址的本機部分為以下之外的字元：

- 大寫字母和小寫字母（不區分大小寫）
- 數字 0 到 9
- 字元 ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .

■ 電子郵件地址的網域名稱中的任何特殊字元。特殊字元包括：! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

當欄位的資料因為格式錯誤而沒有匯入時，「匯入結果」電子郵件訊息會警告您。

電話

輸入電話號碼資料的相同格式規則適用於匯入電話號碼資料。已識別之電話號碼格式的資料會被轉換為應用程式中一致的格式。

適用於文字欄位的欄位長度規則也適用於電話號碼欄位。特別是，如果匯入資料超出應用程式欄位的長度，則不會匯入超出的字元。發生這個情況時，「匯入結果」電子郵件訊息會警告您。

日期/時間

匯入資料可以包含數種不同的日期/時間表示法。在匯入程序期間，您要選取在 CSV 檔案中所使用的格式。

不管匯入的格式為何，「日期/時間」欄位在應用程式中都會以常見的格式表示（例如：01/19/1964 12:15 PM）。用於顯示資料的格式取決於使用者的「地區設定」，該設定會顯示在「個人詳細資訊」頁面中。

對於匯入者的時區而言，系統會假設日期/時間值是正確的，如應用程式中的「個人詳細資訊」頁面所指定。不過，匯入日期/時間之後，從不同時區檢視資料的使用者會看到針對其時區所調整的日期/時間。

提示： 請確認匯入者的時區與匯入資料檔案中之日期/時間的時區相符。例如，如果在匯入資料中指定的日期/時間與太平洋標準時間相關，而且美加東部標準時間時區的使用者匯入該資料，所有時間都會有不正確的三小時時差。解決方法是，讓使用者在執行匯入時，暫時將時區設定為太平洋標準時間，讓系統正確匯入時間。請確認您在開始匯入前，您知道哪個時區相對於您匯入檔案中的日期/時間。請注意，CSV 資料檔案中的日期/時間為格林威治標準時間 (GMT) 格式是相當常見的，因此您務必在匯入前檢查此項目。

■ 關於日期/時間欄位類型的日期

執行「匯入助理」時，您必須指定匯入資料中的日期是先月份 (MM)，還是先日期 (DD)。如果您指定先月份，系統支援下列格式：

MM/DD/YY
MM/DD/YYYY
MM/DD (年份預設為今年)

如果您指定先日期，則支援下列格式：

DD/MM/YY
DD/MM/YYYY
DD/MM (年份預設為今年)

您也可以指定匯入資料格式為：YYYY-MM-DD。

對於這些格式，當日期或月份為單一數字時，MM 和 DD 可以包含一個前置 0，但 0 不是必要的。

附註： 目前不支援格式為 DD-MON-YY 或 DD-MON-YYYY 的日期。

■ 關於日期/時間欄位類型的時間

時間可以在匯入資料中指定。若要指定包含日期的時間，請在日期之後加入一個空格，然後再加入時間。如果沒有指定包含日期的時間，則時間會設定為 00:00:00 (午夜)。系統支援下列時間格式：

HH24:MI:SS
HH:MI:SS AM
(其中 HH24 代表 24 小時制，如果 HH 是 12 小時制，則 AM 代表 AM 或 PM)

MI 或 SS 可以省略；如果省略，它們在匯入期間會被設定為 00。當值為單一數字時，HH、MI 和 SS 可以包含前置 0，但 0 不是必要的。

附註： 不管您在匯入期間選取的日期/時間格式選項為何，匯入程序接受 24 小時格式的時間。例如，如果您選取預設的「加拿大」格式，亦即 hh:mm:ss AM/PM，而且您的檔案顯示的時間為 15:00:00，系統就會將資料正確匯入為 3:00:00 PM。

日期

應用程式中的「日期」類型欄位允許僅輸入並顯示一個日期；這些欄位不允許指定時間。當匯入到其中一個欄位時，有效的匯入資料格式與「日期/時間」類型欄位的有效匯入資料格式相同。不過，在匯入資料中 *不得* 指定時間。如果有指定時間，則在匯入期間會被忽略。

不管匯入的格式為何，「日期」欄位在應用程式中都會以常見的格式表示（例如：12/18/2003）。

關於必要的欄位

如果某個欄位已被指定為必要（依預設或透過管理員），當您沒有將必要的欄位對應到 CSV 檔案中的資料欄時，就會拒絕整個資料。發生這個情況時，「匯入結果」電子郵件訊息會警告您。

提示： 檢閱您要匯入的記錄類型欄位，以判斷哪些是必要的欄位。請確認那些所有欄位的匯入資料都包含一個有效值。

關於唯讀欄位

唯讀欄位在匯入期間會遵循下列行為：

- 如果唯讀欄位中有一個選擇清單，您必須完全符合選擇清單值才能匯入它們。
- 如果您對於某個欄位具有唯讀存取權，您就無法將資料匯入到該欄位中。

資料匯入的準備工作

在您開始在 Oracle CRM On Demand 中匯入資料前，您必須先決定要使用的匯入方法。如需選取適當匯入方法的詳細資訊，請參閱 [匯入與匯出工具](#)（頁數 305）。例如，Oracle Data Loader On Demand 公用程式僅支援特定記錄類型。如需詳細資訊，請參閱 [Oracle Data Loader On Demand Guide](#)。同時建議您在執行匯入前，先閱讀下列主題：開始匯入資料之前。

您可能需要編輯 CSV 檔案中的資料，或是自訂 Oracle CRM On Demand，以便確保系統將匯入所有檔案資料。若要判斷這項作業是否必要，請在開始匯入之前執行下列作業：

- 決定您想要匯入的記錄類型。

您可能會想要匯入不同的記錄類型，例如潛在客戶、客戶、聯絡人和附註。您必須一次匯入一種記錄類型，而且您應該遵循匯入的建議順序。

例如，如果您擁有一個包含聯絡人清單的檔案以及另一個包含客戶的檔案，您就會想要先匯入客戶，然後再匯入聯絡人，以便維持在這些記錄類型之間設定的關係。

此順序會顯示在「匯入與匯出工具」頁面中的使用者介面本身。

- 檢查檔案中的資料，以便確保它：

- 具有一致的大小寫、縮寫和拼字

文字值的匯入內容與它們顯示在 CSV 檔案中的內容完全相符。因此，任何大小寫差異都可能導致系統建立額外的記錄，而這是您不想要發生的情況。例如，「客戶名稱」的下列所有值都會產生新的記錄：ABC、abc 或 A.B.C.。

此外，因為如果兩個客戶記錄的客戶名稱 *和* 地點相同，它們就會被視為完全相同，所以地址的拼字、大小寫和縮寫必須完全相同，避免系統建立額外的記錄。例如，下列所有記錄都 **不會** 被視為完全相同：

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

- 沒有超過允許的長度上限

- 符合該欄位的格式需求

如需詳細資訊，請參閱[資料檢查準則](#)（頁數 341）。

- 針對您想要匯入的記錄類型，檢查應用程式是否有必要欄位。

您必須將 CSV 檔案中的資料對應至所有必要欄位。如果您沒有這樣做，系統就會拒絕此記錄。若要判斷哪些欄位是必要的，請參閱您想要匯入之記錄類型的「編輯」頁面。必要欄位會以紅色文字顯示。

- 如果您想要匯入沒有對應至應用程式中預設欄位的資料，請將欄位加入至應用程式。

在匯入程序期間，您必須讓檔案中的每個欄位與應用程式中的現有欄位相符，才能擷取該項資料。如果您的角色含有「自訂應用程式」權限，就可以在 **Oracle CRM On Demand** 中建立新的（自訂）欄位，以便對應至現有欄位。如需相關指示，請參閱[建立和編輯欄位](#)（頁數 66）。

- 必要時，請設定選擇清單值。

在匯入程序期間，您可以指定想要讓應用程式如何處理 CSV 檔案中選擇清單值與應用程式中現有選擇清單值不符的情況：

- 將它們當做新的值加入至應用程式

附註： 若要查看應用程式中的選擇清單值變更，您可能需要先登出，然後再次登入。

- 不要加入它們（僅擷取相符的值而將其他值保留空白）

如果您想要使用存在應用程式中的選擇清單值，而且僅匯入符合它們的資料，請確認選擇清單值完全相符，包括其拼字和大小寫（這些值會區分大小寫）。

某些選擇清單值無法變更，而且少數不會遵循這項行為。請參閱[資料檢查準則](#)（頁數 341），並且針對您想要匯入的記錄類型檢閱準則。

- 選取正確的時間格式。

如果您選取了「上午 HH:MM:SS」時間格式，為了獲得最佳結果，請在您的 CSV 檔案中指出資料是上午或下午。如果您選取了「上午/下午」時間格式，但是資料沒有包含「上午」或「下午」，這些欄位就會依照下列方式處理：

- 如果 HH 欄位大於或等於 8 而小於或等於 12，這些欄位就會被視為「上午」。

- 如果 HH 欄位小於 8 或大於 12，這些欄位就會被視為「下午」。例如，7:00:00 會處理成「下午 7:00」，而 9:00:00 則處理成「上午 9:00」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [變更選擇清單值](#)（頁數 76）

- [匯入和匯出工具](#)（請參閱 "[匯入與匯出工具](#)" 頁數 305）

如需有關準備資料匯入的詳細資訊，請參閱 My Oracle Support 上的 565278.1（文章 ID）。

客戶工作簿欄位：匯入準備

下表包含您在將工作簿客戶匯入至 **Oracle CRM On Demand** 之前，設定 CSV 檔案的資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型指導方針](#) (請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341)中提供之指導方針的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。如需關於以時間為基準之工作簿指派的詳細資訊，請參閱[關於以時間為基準的工作簿指派](#) (頁數 200)。

預設工作簿客戶欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
工作簿	字串	150	無
工作簿 ID	字串	15	無
工作簿外部 ID	字串	30	無
客戶：ID	字串	15	客戶識別碼。
客戶	字串	100	無
客戶地點	字串	50	無
客戶外部 ID	字串	30	無
開始日期	日期	無	必須進行記錄啟用的日期。
結束日期	日期	無	必須結束記錄啟用的日期。
未來主要旗標	字串	1	如果未來主要旗標的值為 Y，則在工作簿啟用時，目前記錄的工作簿將設為資料物件的主要工作簿。這是根據「開始日期」欄位。此欄位的值為：Y 與 N。

客戶欄位：匯入準備

下表包含在將客戶匯入 **Oracle CRM On Demand** 之前，有關設定記錄的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設客戶 欄位名稱	日期類型	長度上限	備註
客戶幣別	選擇清單	15	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。

預設客戶 欄位名稱	日期類型	長度上限	備註
客戶名稱	文字	100	此為預設的必要欄位。因此，在匯入之前必須確定所有記錄在這個欄位都有值。
客戶類型	選擇清單	30	預設的有效值：「競爭者」、「顧客」、「合作夥伴」和「準客戶」
年收益	幣別	15	無
帳單地址	選擇清單	100	此欄位中的值只能在公司的共用地址已設定時使用。這個值必須符合現有地址記錄中的「地址名稱」欄位。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
帳單地址 2、3	文字	各為 100	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家與地址對應 （頁數 309）。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址城市	文字	50	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址國家	選擇清單	30	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。U.S. 的有效值為 USA。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入（請參閱 關於國家與地址對應 （頁數 309））。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址郵政信箱/排序代碼	文字	30	如果您的檔案包含非美國地址，將下列地址項目對應到此欄位：「Colonia/區」、「CEDEX 代碼」、「地址 4」、「URB」和「鄉鎮」（請參閱 關於國家與地址對應 （頁數 309））。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址省別	文字	50	如果您的檔案包含非美國地址，將下列地址項目（或其他相當於美國州的項目）對應到此欄位：「MEX 州」、「BRA 州」、「郡」、「銷售地區一部分」、「島」、「轄區」、「地區」、「酋長國」和「特區」（請參閱 關於國家與地址對應 （頁數 309））。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址美國州別	選擇清單	2	預設的有效值：所有美國州都使用標準兩個字母的縮寫（全部是大寫字母）。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址郵遞區號	文字	30	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。

預設客戶 欄位名稱	日期類型	長度上限	備註
收單方地址外部 ID	文字	30	若啟用貴公司的共用地址，此欄位的資料類型會變成選擇清單。此欄位的值必須符合現有「地址」記錄的「外部唯一 ID」。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，這個值必須符合現有的驗證「地址」記錄。
電訪頻率	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
說明	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷，其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
外部唯一 ID	文字	30	無
假名註解名稱	文字	100	漢字的對等假名（僅用於日文）。
HIN	文字		醫療產業編號。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
產業	選擇清單	50	應用程式不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入。或者，您公司的 Oracle CRM On Demand 管理員可以建立自訂的「客戶」欄位，內含您要放在匯入資料中的有效值。這樣一來，您可以將資料匯入該自訂欄位，而不是這個欄位。 預設的有效值：「汽車業」、「能源業」、「金融服務業」、「高科技業」、「製造業」、「其他」、「醫藥品」、「零售業」、「服務業」和「電信」。
影響類型	文字	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
整合 ID	文字	30	無
上次電訪日期	UTC 日期時間	7	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。

預設客戶 欄位名稱	日期類型	長度上限	備註
地點	文字	50	<p>在大部分情況下，這個欄位是用來決定記錄重複項。如需詳細資訊，請參閱關於記錄重複項目與外部 ID (請參閱 "關於記錄重複與外部 ID" 頁數 325)。</p> <p>例如，若要區分客戶 XYZ 的總部和分公司，應用程式會同時檢查「客戶名稱」和「地點」，來判斷記錄是否為重複項。</p>
主要傳真號碼	電話	40	無
主要電話號碼	電話	40	無
市場潛值	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
市場區隔	文字	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此段文字。
市場佔有率	數字	22	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
修改者	不適用	不適用	目前無法在匯入期間設定這個欄位的值。應用程式會自動設定其值。
員工人數	整數	不適用	無
醫師人數	數字	不適用	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
負責人	電子郵件	50	<p>檔案資料必須符合現有 Oracle CRM On Demand 使用者的登入使用者 ID。如果記錄包含這個欄位的無效值 (包括沒有值)，它的值就會設定為執行匯入之使用者的登入使用者 ID。</p> <p>如果在執行「匯入助理」時，這個欄位未對應到有效的匯入檔案欄位，「負責人」就會設定為執行匯入所有匯入記錄之使用者的登入使用者 ID。</p>
負責人外部 ID	文字	30	無
上階客戶	文字	100	必須是有效的客戶名稱。
上層客戶外部 ID	文字	30	無
上階客戶地點	文字	50	無
合作夥伴	核取方塊	不適用	指示此客戶為合作夥伴

預設客戶 欄位名稱	日期類型	長度上限	備註
優先順序	選擇清單	30	預設的有效值：「低」、「中」、「高」
上市公司	核取方塊	不適用	如果是上市公司（而非私人公司），這個欄位應設定為核取狀態。
重新指派客戶	核取方塊	不適用	指示應重新指派客戶。如果您的公司管理員或經理已經設定該功能，則在匯入時會對這個客戶記錄觸發自動指派規則。
參考	核取方塊	不適用	如果這位客戶同意做為您可以向準客戶提出的參考人，這個欄位應設定為核取狀態。
參考截止日期	日期	不適用	無
地區	選擇清單	25	預設的有效值：「東」、「西」和「中央」
拜訪路線	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
出貨地址	選擇清單	100	此欄位只能在貴公司的共用地址已設定時使用。 這個值必須符合現有「地址」記錄中的「地址名稱」欄位。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，這個值必須符合現有的驗證「地址」記錄。
出貨地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家與地址對應 （頁數 309）。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址 2、3	文字	各為 100	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家與地址對應 （頁數 309）。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨城市	文字	50	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨國家	選擇清單	30	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。U.S. 的有效值為 USA。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入（請參閱 關於國家與地址對應 （頁數 309））。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址郵政信箱/排序代碼	文字	30	如果您的檔案包含非美國地址，將下列地址項目對應到此欄位：「Colonia/區」、「CEDEX 代碼」、「地址 4」、「URB」和「鄉鎮」（請參閱 關於國家與地址對應 （頁數 309））。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。

預設客戶 欄位名稱	日期類型	長度上限	備註
出貨地址省別	文字	50	如果您的檔案包含非美國地址，將下列地址項目（或其他相當於美國州的項目）對應到此欄位：「MEX 州」、「BRA 州」、「郡」、「銷售地區一部分」、「島」、「轄區」、「地區」、「酋長國」和「特區」（請參閱 關於國家與地址對應 （頁數 309））。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址美國州別	選擇清單	2	預設的有效值：所有美國州都使用標準兩個字母的縮寫（全部是大寫字母）。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址郵遞區號	文字	30	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
收貨方地址外部 ID	文字	30	若啟用貴公司的共用地址，此欄位的資料類型會變成選擇清單。此欄位的值必須符合現有「地址」記錄的「外部唯一 ID」。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，這個值必須符合現有的驗證「地址」記錄。
來源宣傳活動	選擇清單	30	產生此客戶的宣傳活動。
狀態	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
銷售地區	文字	255	無
網站	文字	100	對於這個欄位的匯入資料，系統不會進行任何格式檢查（除了長度檢查之外）。
年度累計收益	數字	22	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。

客戶團隊欄位：匯入準備

下表包含有關將客戶團隊匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱“[匯入資料的欄位類型準則](#)”頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設客戶團隊欄位名稱	欄位類型	長度上限	備註
客戶存取	選擇清單	15	預設的有效值：「全部」、「唯讀」、「編輯」、「負責人」。 您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。

客戶地點	文字	50	無
客戶名稱	文字	100	無
聯絡人存取	選擇清單	15	預設的有效值：「唯讀」、「編輯」、「全部」、「無法存取」。您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
商機存取	選擇清單	15	預設的有效值：「唯讀」、「編輯」、「全部」、「無法存取」。您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
團隊角色	文字	20	預設的有效值：「負責人」、「執行發起者」、「顧問」、「合作夥伴」、「其他」
使用者 ID	文字	50	無
客戶外部 ID	文字	30	無
使用者外部 ID	文字	30	無

鑑定欄位：匯入準備

下表包含有關將鑑定資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。此資訊會補充主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供的準則。您必須先檢閱下列匯入資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設鑑定欄位名稱	欄位類型	長度上限	備註
鑑定費用	幣別	22	無。
鑑定 ID	文字	50	建議使用唯一的鑑定內部識別碼。
可用起始	日期	7	無。
可用終止	日期	7	無。
公司	文字	50	無。
聯絡人	選擇清單	15	如果 Oracle CRM On Demand 中已有鑑定聯絡人，則使用此欄位。
描述	文字	250	無。
電子郵件	文字	40	鑑定聯絡人的電子郵件地址。
名字	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入鑑定聯絡人的名字。
姓氏	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用

			此欄位輸入鑑定聯絡人的姓氏。
名稱	文字	50	建議使用唯一的鑑定名稱。
目標	選擇清單	50	無。
負責人	選擇清單	15	無。
付款選項	選擇清單	30	預設有效值如下：支票、信用卡、現金及所得資金。
電話	電話	50	鑑定聯絡人的電話號碼。
主要產品	選擇清單	15	無。
主要產品分類	選擇清單	15	無。
可更新	核取方塊	1	無。
狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：草稿、計劃、可用、作廢及無效。
類型	選擇清單	30	預設有效值如下：銷售、技術、服務、安裝、升級、設計及安全性。
有效性（月數）	數字	22	無。
網站	文字	100	含有其他鑑定資訊的頁面 URL。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#)（頁數 341）
- [匯入資料](#)（請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465）
- 鑑定欄位

鑑定要求欄位：匯入準備

下表包含有關將課程鑑定要求資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。此資訊會補充主題[匯入資料的欄位類型準則](#)（頁數 341）中提供的準則。您必須先檢閱下列匯入資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設鑑定要求欄位名稱	欄位類型	長度上限	備註
鑑定日期	日期	7	無。
鑑定名稱	選擇清單	15	無。

鑑定編號	文字	50	鑑定編號通常是唯一的。
鑑定狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：已要求、已核准及已拒絕。
說明	文字	250	無。
到期日	日期	7	無。
宗旨	選擇清單	15	無。
負責人	選擇清單	15	無。
合作夥伴名稱	選擇清單	15	無。
計劃	選擇清單	15	無。
可更新	核取方塊	1	無。
要求日期	日期	7	依預設，此欄位會在建立記錄期間顯示目前日期，但您可以在建立記錄期間或之後加以修改。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

地址欄位：匯入準備

下表包含將地址匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定記錄的資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341) 中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設地址 欄位名稱	日期類型	長度上限	備註
地址名稱	文字	100	此欄位是必要欄位且必須是唯一的。
國家	文字	30	無
地址 1	文字	200	無
地址 2	文字	100	無
地址 3	文字	100	無
州/省	文字	30	無

預設地址 欄位名稱	日期類型	長度上限	備註
城市	文字	50	無
省別	文字	50	無
郵遞區號	文字	30	無
說明	文字	100	無
備註	文字	1999	無

分配欄位：匯入準備

下表包含您在將分配匯入至 **Oracle CRM On Demand** 之前設定 **CSV** 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設分配 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
分配類型	文字	30	無
分配數量	編號	22	從管理員分配給銷售代表的產品數量。
結束日期	日期/時間	7	可以支付產品的最晚日期。
數量上限	編號	22	銷售代表可以在指定時間支分配給客戶的產品的數量。
排序依據	編號	22	使用者可以在清單中看到的產品的順序。
樣本	文字	15	和分配關聯的產品名稱。
開始日期	日期/時間	7	開始經銷的日期。
停止取樣標記	Boolean	1	當選取這個欄位時，這個欄位指示產品已不能夠再支付。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

申請欄位：匯入準備

下表包含您在將申請記錄匯入至 **Oracle CRM On Demand** 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設申請 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
地址 - 地址 1	Varchar	200	發出申請之公司的地址中的街道號碼。
地址 - 地址 2	Varchar	100	無
地址 - 地址 3	Varchar	100	無
地址 - 城市	Varchar	50	無
地址 - 國家	Varchar	30	無
地址 - 郵政信箱/排序代碼	Varchar	200	無
地址 - 省別	Varchar	50	無
地址 - 美國州別	Varchar	10	無
地址 - 郵遞區號	Varchar	30	無
年收益	數字	22	公司的年度收益總計。
核准狀態	Varchar	30	申請的目前核准狀態。
核准日期	日期	7	申請被核准的日期和時間。
宣傳活動	Varchar	15	此為吸引合作夥伴提出合作夥伴申請之宣傳活動的名稱。
行動電話號碼	Varchar	40	提交者的行動電話號碼。
目前核准者	Varchar	15	目前核准者的名稱。
電子郵件地址	Varchar	100	提交者的電子郵件地址。
現有合作夥伴關係	Varchar		現有合作夥伴關係的清單。
預期合作夥伴關係收益	Varchar	500	這個合作夥伴關係的預期收益清單。
名字	Varchar	50	提交者的名字。
產業	Varchar	50	公司所屬的產業。
職稱	Varchar	75	提交者的職稱。
姓氏	Varchar	50	提交者的姓氏。
地點	Varchar	50	公司的地點。
主要傳真號碼	Varchar	40	公司的主要傳真號碼。

預設申請 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
主要電話號碼	Varchar	40	用於聯絡公司的主要電話號碼。
名稱	Varchar	50	公司的名稱。
員工人數	數字	22	公司中的員工總數。
負責人	Varchar	15	記錄的負責人。
合作夥伴	Varchar	15	和這個申請關聯的合作夥伴。
合作夥伴方案	Varchar	15	和申請關聯的合作夥伴方案的名稱。
合作夥伴類型	Varchar	30	提交申請之合作夥伴的類型。
方案等級	Varchar	30	和申請關聯之合作夥伴方案的等級。
拒絕原因	Varchar	30	申請被拒絕的原因。
來源	Varchar	30	這個申請的來源，例如網站、郵寄廣告、電子郵件等等。
提交狀態	Varchar	30	提交的狀態，例如，「尚未提交」、「已提交」或「已撤銷」。
提交日期	日期	7	申請的提交日期和時間。
網站	Varchar	100	公司的 URL 位址。
辦公室傳真號碼	Varchar	40	提交者的工作傳真號碼。
辦公室電話號碼	Varchar	40	提交者的辦公室電話號碼。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

約會聯絡人欄位：匯入準備

下表包含有關將聯絡人和約會之間的連結匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」(請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341)中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設約會聯絡人欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
-------------	------	------	----

預設約會聯絡人欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
聯絡人全名	文字	255	無
聯絡人外部 ID	文字	30	無
約會外部 ID	文字	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

約會使用者欄位：匯入準備

下表包含有關將使用者和約會之間的連結匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設約會使用者欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
使用者 ID	文字	30	無
約會外部 ID	文字	30	無
使用者外部 ID	文字	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

約會、任務和電訪欄位：匯入準備

下表包含有關將約會和任務匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱「[匯入資料的欄位類型準則](#)」頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

選取正確的時間格式。如果您選取 HH:MM:SS AM 這種時間格式，最能在 CSV 檔案指出您的資料為 AM 或 PM。如果選取 AM/PM 時間格式，但資料中並未包含 AM 或 PM，則欄位會如下進行處理：如果 HH 欄位大於或等於 8 而小於或等於 12，則將這些欄位視為 AM。如果 HH 欄位小於 8 及大於 12，則將這些欄位視為 PM。例如，7:00:00 是處理為 7:00 PM，而 9:00:00 則處理為 9:00 AM。

預設約會、任務及電訪 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
客戶	文字	100	無
客戶外部 ID	文字	30	無
客戶地點	文字	50	無
活動	文字	100	無
活動幣別	選擇清單	15	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
宣傳活動	文字	50	無
宣傳活動外部 ID	文字	30	無
聯絡人	文字	255	無
聯絡人外部 ID	文字	30	無
說明	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷，其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
到期日	日期	7	針對任務，預設為必要欄位。
結束時間	日期/時間	7	針對約會，預設為必要欄位。
外部唯一 ID	文字	30	無
資金申請	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 特有。唯讀。
整合 ID	文字	30	無
潛在客戶	文字	255	無

預設約會、任務及電訪 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
潛在客戶外部 ID	文字	30	無
地點	文字	100	僅適用於約會。
醫護教育活動	選擇清單	50	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
商機	文字	100	無
商機外部 ID	文字	30	無
負責人	電子郵件	50	<p>檔案資料必須符合現有 Oracle CRM On Demand 使用者的登入使用者 ID。如果記錄包含這個欄位的無效值（包括沒有值），它的值就會設定為執行匯入之使用者的登入使用者 ID。</p> <p>如果在執行「匯入助理」時，這個欄位未對應到有效的匯入檔案欄位，「負責人」就會設定為執行匯入所有匯入記錄之使用者的登入使用者 ID。</p>
負責人外部 ID	文字	30	無
優先順序	選擇清單	30	針對任務，預設為必要欄位。預設的有效值：「1 - 高」、「2 - 中」、「3 - 低」。
私人	核取方塊	不適用	無
服務要求	文字	64	無
服務要求外部 ID	文字	30	無
開始時間	日期/時間	7	針對約會，預設為必要欄位。
狀態	選擇清單	30	針對任務，預設的有效值為：「已完成」、「已延期」、「進行中」、「等待他人」、「未開始」
主題	文字	100	針對任務和約會，預設為必要欄位。
任務幣別	文字	15	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
類型	選擇清單	30	針對任務和約會，預設的有效值為：「電訪」、「信函」、「示範」、「電子郵件」、「活動」、「傳真」、「會議」、「其他」、「個人」、「簡報」、「待辦事項」

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [活動欄位](#)
- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

資產欄位：匯入準備

下表包含有關將資產匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設資產欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
客戶	文字	100	無
客戶外部 ID	文字	30	無
資產幣別	選擇清單	20	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
合約	文字	30	無
客戶聯絡人	文字	255	無
說明	文字	250	無
到期日	日期	7	無
外部唯一 ID	文字	30	無
安裝日期	日期	7	無
整合 ID	文字	30	無
通知日期	日期	7	Oracle CRM On Demand High Tech Edition 特有。
操作狀態	文字	30	無
產品外部 ID	文字	30	無
產品名稱	文字	100	預設的必要欄位。
購買日期	日期	7	無
購買價格	Currency	15	無

預設資產欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
數量	編號	15	無
序號	文字	100	無
出貨日期	日期	7	無
保固	文字	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [追蹤資產](#)
- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

工作簿使用者欄位：匯入準備

下表包含將工作簿使用者匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。如需有關在 Oracle CRM On Demand 中使用工作簿的詳細資訊，請參閱[工作簿管理](#) (頁數 186)。

預設工作簿使用者欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
存取權資料檔	字串	100	無
工作簿使用者角色	字串	30	無
使用者	字串	50	此欄位是使用者別名的值。
工作簿名稱	字串	150	如果您執行新匯入，則建議您僅指定「工作簿名稱」欄位或「工作簿 ID」的值，而非同時指定兩者。
工作簿 ID	字串	15	如果您執行新匯入，則建議您僅指定「工作簿名稱」欄位或「工作簿 ID」的值，而非同時指定兩者。 如果您更新現有記錄，則「工作簿 ID」欄位為必

預設工作簿使用者欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
			要欄位。
使用者識別碼	字串	15	如果您更新現有記錄，則「使用者識別碼」欄位為必要欄位。 如果您執行新的匯入作業，則建議您至少指定下列其中一個欄位的值：「使用者登入 ID」、「使用者識別碼」或「使用者外部 ID」。
使用者外部 ID	字串	30	如果您執行新的匯入作業，則建議您至少指定下列其中一個欄位的值：「使用者登入 ID」、「使用者識別碼」或「使用者外部 ID」。
使用者登入 ID	字串	50	如果您執行新的匯入作業，則建議您至少指定下列其中一個欄位的值：「使用者登入 ID」、「使用者識別碼」或「使用者外部 ID」。

工作簿欄位：匯入準備

下表包含將工作簿匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341) 中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。如需有關在 Oracle CRM On Demand 中使用工作簿的詳細資訊，請參閱[工作簿管理](#) (頁數 186)。

預設工作簿欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
工作簿 ID	字串	15	無
上層工作簿	字串	150	無
工作簿類型	字串	30	無
可以包含資料	字串	1	無
工作簿名稱	字串	150	無
說明	字串	255	無

預設工作簿欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
合作夥伴	字串	100	如果您要匯入「合作夥伴」欄位，則建議您同時匯入「位置」欄位。
外部唯一 ID	字串	30	無
位置	字串	50	這個欄位為合作夥伴位置。

經紀人資料檔欄位：匯入準備

下表包含有關將經紀人資料檔資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。此資訊會補充主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供的準則。您必須先檢閱下列匯入資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設經紀人資料檔欄位名稱	欄位類型	長度上限	備註
經紀人資料檔名稱	文字	40	經紀人資料檔的名稱。
經紀人資料檔年度	選擇清單	30	經紀人資料檔為有效的年度。
公司歷史與未來成長	文字	250	公司歷史與經紀人未來成長的說明。
公司概觀	文字	250	提供有關經紀人的詳細資訊。
建立者	文字	30	Oracle CRM On Demand 會產生此資訊：先前建立經紀人資料檔的人員名稱，接著是日期。
傳真號碼	電話	35	經紀人傳真號碼
修改者	文字	30	Oracle CRM On Demand 會產生此資訊：上次修改經紀人資料檔的人員名稱，接著是日期。
合作夥伴	選擇清單	30	經紀人姓名。
電話號碼	電話	35	經紀人電話號碼。
主要地址	文字	50	經紀人主要地址。
子通路	選擇清單	30	經紀人涵蓋範圍。預設有效值如下：全球性、當地性、全國性、區域性及批發商。
區隔	選擇清單	30	經紀人區隔。預設有效值如下：商業、成長及零售。
銷售地區/區域結構	文字	250	經紀人銷售地區或區域結構。
網站	文字	100	含有其他經紀人資料檔資訊的頁面 URL。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)
- 經紀人資料檔欄位

商務計劃欄位：匯入準備

下表包含您在將商務計劃欄位匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設商務計劃 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
客戶外部 ID	文字	30	無
幣別	選擇清單	20	無
說明	附註	250	無
匯兌日期	日期	7	無
附註	文字	250	無
商機	文字	250	無
上層計劃名稱	文字	15	存放「商務計劃物件 ID」的參考欄位。
期間	文字	15	存放「期間物件 ID」的參考欄位。
計劃收益	幣別	22	無
產品名稱	文字	15	存放「產品物件 ID」的參考欄位。
狀態	選擇清單	30	無
優點	文字	250	無
威脅	文字	250	無
類型	選擇清單	30	無
弱點	文字	250	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)

■ [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

宣傳活動欄位：匯入準備

下表包含有關將宣傳活動匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341)中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設宣傳活動 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
實際成本	幣別	15	無
對象	文字	2000	無
預算成本	幣別	15	無
宣傳活動幣別	選擇清單	15	無
宣傳活動電子郵件	文字	50	無
宣傳活動名稱	文字	50	預設的必要欄位。
宣傳活動電話號碼	電話	40	無
宣傳活動類型	選擇清單	30	預設的有效值：「廣告」、「直效行銷郵件」、「電子郵件」、「活動 - 研討會」、「活動 - 貿易展」、「活動 - 其他」、「清單 - 已購買」、「清單 - 租用」、「推薦 - 員工」、「推薦-外部」、「網站」、「其他」
說明	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷，其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
結束日期	日期	7	無
外部唯一 ID	文字	30	無
潛在客戶目標數	整數	不適用	無
宗旨	文字	2000	無
促銷	文字	255	無
負責人	電子郵件	50	檔案資料必須符合現有 Oracle CRM On Demand 使用者的登入使用者 ID。如果記錄包含這個欄位的無效值（包括沒有值），它的值就會設定為執行匯入之使用者的登入使用者 ID。 如果在執行「匯入助理」時，這個欄位未對應到有效的匯入檔案欄位，「負責人」就會設定

預設宣傳活動 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
			為執行匯入所有匯入記錄之使用者的登入使用者 ID。
負責人外部 ID	文字	30	無
收益目標	幣別	15	無
來源代碼	文字	30	預設的必要欄位。
開始日期	日期	7	無
狀態	選擇清單	30	預設的有效值：「已計劃」、「進行中」、「已完成」

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [宣傳活動欄位：匯入準備](#) (頁數 368)
- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

宣傳活動收件者欄位：匯入準備

下表包含有關將宣傳活動收件者匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。若要匯入「宣傳活動收件者」欄位，最少需要「聯絡人外部 ID」和「宣傳活動名稱」這兩項資訊。

預設產品分類欄位名稱	資料類型	長度上限
交貨狀態	文字	30
回覆狀態	文字	30
宣傳活動名稱	文字	100
聯絡人全名	文字	255
宣傳活動外部 ID	文字	30
聯絡人外部 ID	文字	30
說明	文字	250

認證欄位：匯入準備

下表包含有關將認證資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。此資訊會補充主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供的準則。您必須先檢閱下列匯入資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設認證欄位名稱	欄位類型	長度上限	備註
可用開始日期	日期	7	無。
可用終止	日期	7	無。
認證費用	幣別	22	無。
認證 ID	文字	50	建議使用唯一的認證內部識別碼。
公司	文字	50	無。
聯絡人	選擇清單	15	如果 Oracle CRM On Demand 中已有認證聯絡人，則使用此欄位。
說明	文字	250	無。
電子郵件	文字	50	認證聯絡人的電子郵件地址。
名字	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入認證聯絡人的名字。
姓氏	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入認證聯絡人的姓氏。
名稱	文字	50	認證的名稱。
宗旨	選擇清單	15	無。
負責人	選擇清單	30	無。
付款選項	選擇清單	30	預設有效值如下：支票、信用卡、現金及所得資金。
電話	電話	40	認證聯絡人的電話號碼。
主要產品	選擇清單	15	無。
主要產品分類	選擇清單	15	無。
可更新	核取方塊	1	無。
狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：草稿、計劃、可用、作廢及無效。

類型	選擇清單	30	預設有效值如下：售前支援、售後支援、技術、服務、安裝、升級、設計及安全性。
有效性（月數）	編號	22	無。
網站	文字	100	含有其他認證資訊的頁面 URL。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#)（頁數 341）
- [匯入資料](#)（請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465）
- [認證欄位](#)

認證要求欄位：匯入準備

下表包含有關將認證要求資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。此資訊會補充主題[匯入資料的欄位類型準則](#)（頁數 341）中提供的準則。您必須先檢閱下列匯入資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設認證要求欄位名稱	欄位類型	長度上限	備註
候選者名稱	選擇清單	15	無。
候選者日期	日期	7	無。
認證名稱	選擇清單	15	無。
認證編號	文字	50	認證編號通常是唯一的。
認證狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：已要求、已核准及已拒絕。
說明	文字	250	無。
到期日	日期	7	無。
宗旨	選擇清單	15	無。
負責人	選擇清單	15	無。
計劃	選擇清單	15	無。
要求日期	日期	7	依預設，此欄位會在建立記錄期間顯示目前日期，但您可以在建立記錄期間或之後加以修改。
可更新	核取方塊	1	無。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)
- [認證欄位](#)

理賠欄位：匯入準備

下表包含您在將理賠資料匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。這個主題是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的資訊僅適用於理賠資料。

理賠欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
工作能力	選擇清單	30	無
地址	文字	200	無
地址行 1	文字	100	無
地址行 2	文字	100	無
理賠金額	幣別	22	無
損失金額	幣別	22	無
過失責任	選擇清單	30	無
商業帳戶	文字	15	連結至這筆記錄的外部保管機構（商業帳戶）。
商業帳戶：外部系統 ID	文字	30	無
損失分類	選擇清單	30	無
城市	文字	50	無
理賠編號	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
員工類別	選擇清單	30	無
結案日期	日期	不適用	無
備註	文字	250	無
公司：外部系統 ID	文字	30	也稱為外部唯一 ID。

理賠欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
條件	文字	50	無
聯絡人	文字	15	無
聯絡人：外部系統 ID	文字	30	無
國家	文字	30	無
縣	文字	50	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
雇主得知求償日期	日期	不適用	無
雇主得知受傷日期	日期	不適用	無
員工受傷人數	編號	22	無
事件編號	文字	50	無
匯兌日期	日期	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部前次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
醫院名稱	文字	50	無
家庭	文字	15	無
家庭：外部系統 ID	文字	30	無
因公傷殘	選擇清單	30	無
損失類型	選擇清單	30	無
責任來源	選擇清單	30	無
特定業務	選擇清單	30	無
損失地點	選擇清單	30	無
損失代碼	選擇清單	30	無
損失日期和時間	日期/時間	不適用	無
損失描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。
損失類型	選擇清單	30	無

理賠欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
醫療傷害代碼	選擇清單	30	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
身體受傷部位	選擇清單	30	無
人員傷殘編號	編號	22	無
受傷地點	選擇清單	30	無
警局	文字	50	無
警方報告編號	文字	50	無
保單	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
保單：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的保單的外部唯一 ID。
郵遞區號	文字	30	無
省	文字	50	無
與被保險人關係	選擇清單	30	無
報告日期	日期	不適用	無
報告編號	文字	50	無
報告人	選擇清單	30	無
報告者聯絡資訊	文字	50	無
州	文字	10	無
狀態	選擇清單	30	無
死亡時間	日期/時間	不適用	無
受傷類別	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

聯絡人工作簿欄位：匯入準備

下表包含將工作簿聯絡人匯入 **Oracle CRM On Demand** 之前設定 **CSV** 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。如需關於以時間為基準之工作簿指派的詳細資訊，請參閱[關於以時間為基準的工作簿指派](#) (頁數 200)。

預設工作簿聯絡人欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
名稱	字串	150	如果您執行新匯入，則建議您指定「名稱」欄位或「工作簿 ID」的值，而非同時指定兩者。 如果您更新現有記錄，則「名稱」欄位為選擇性欄位。
工作簿 ID	字串	15	如果您執行新匯入，則建議您指定「名稱」欄位或「工作簿 ID」的值，而非同時指定兩者。 如果您更新現有記錄，則「工作簿 ID」欄位為必要欄位。
工作簿外部 ID	字串	30	無
聯絡人：ID	字串	15	「物件 ID」欄位代表聯絡人，對於所有匯入是必要欄位。
聯絡人外部 ID	字串	30	無
開始日期	日期	無	必須進行記錄啟用的日期。
結束日期	日期	無	必須結束記錄啟用的日期。
未來主要旗標	字串	1	如果未來主要旗標的值為 Y ，則在工作簿啟用時，目前記錄的工作簿將設為資料物件的主要工作簿。這是根據「開始日期」欄位。此欄位的值為： Y 與 N 。

聯絡人欄位：匯入準備

如果您要匯入客戶與聯絡人的個別檔案，請先匯入客戶，然後再匯入聯絡人。請確認您的「聯絡人」匯入檔案包含來自「客戶」匯入檔案的有效客戶名稱。

如果您只有「聯絡人」匯入檔案，會根據「聯絡人」匯入檔案之「客戶名稱」欄位中找到的客戶名稱資料建立客戶記錄。如果聯絡人記錄包含替代地址資料，**Oracle CRM On Demand** 會建立新客戶並使用替代地址來填入出貨地址。「帳單」地址會保持空白。

如果有多個聯絡人與相同的客戶相關聯，客戶的地址欄位會設定為與針對該客戶匯入之第一個聯絡人相關聯的「其他地址」值。如果匯入的第一個聯絡人不包含其他地址資料，但是後續的記錄則有包含，客戶的地址欄位就會是空的，因為設定客戶地址欄位的值時，只會考慮第一個匯入的聯絡人。因此，如果您只從「聯絡人」匯入檔案匯入，在匯入之前，請先依「客戶名稱」排序資料，接著確認每個不同的「客戶名稱」的第一個聯絡人都包含您要用於客戶的地址。

下表包含有關將聯絡人匯入 **Oracle CRM On Demand** 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
客戶	文字	100	此欄位的文字是用於比對現有「客戶」記錄的其中一個欄位。如果找不到相符的項目，新「客戶」的「客戶名稱」會在「聯絡人」匯入過程中建立。如需詳細資訊，請參閱 關於記錄重複項目與外部 ID (請參閱 " 關於記錄重複與外部 ID " 頁數 325)。
客戶外部 ID	文字	30	無
客戶地點	文字	50	此欄位的文字是用於比對現有「客戶」記錄的其中一個欄位。如需詳細資訊，請參閱 關於記錄重複項目與外部 ID (請參閱 " 關於記錄重複與外部 ID " 頁數 325)。
助理姓名	文字	50	無
助理電話號碼	電話	40	無
最佳電訪時間	選擇清單	30	預設值為「下午」、「清晨」、「晚間」、「傍晚」、「晨午」和「星期六」。 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
電訪頻率	選擇清單	30	預設值為「無看診」、「1-2 次/年」、「3-4 次/年」和「>5 次/年」。 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
行動電話號碼	電話	40	無

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
保戶日期起自	日期	不適用	若已在「聯絡人類型」下拉式功能表選取「保戶」值，則會在此欄位自動填入目前日期。
聯絡人地址	選擇清單	100	此欄位只能在貴公司的共用地址已設定時使用。 這個值必須符合現有地址記錄中的「地址名稱」欄位。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
聯絡人地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 309)。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
聯絡人地址 2、3	文字	各為 100	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 309)。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
聯絡人城市	文字	50	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
聯絡人國家	選擇清單	30	預設值為世界上所有國家的名稱。U.S. 的有效值為 USA。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入 (請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 309))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
聯絡人幣別	選擇清單	20	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
聯絡人郵政信箱/排序代碼	文字	50	如果您的檔案包含非美國地址，將下列地址項目對應到此欄位：「Colonia/區」、「CEDEX 代碼」、「地址 4」、「URB」和「鄉鎮」(請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 309))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
聯絡人省別	文字	50	如果您的檔案包含非美國地址，將下列地址項目 (或其他相當於美國州的項目) 對應到此欄位：「MEX 州」、「BRA 州」、「郡」、「銷售地區一部分」、「島」、「轄區」、「地區」、「酋長國」和「特區」(請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 309))。

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
			若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
聯絡人類型	選擇清單	30	預設的有效值：「準客戶」、「顧客」、「合作夥伴」和「競爭者」
聯絡人美國州別	選擇清單	2	預設的有效值：所有美國州都使用標準兩個字母的縮寫（全部是大寫字母）。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
聯絡人郵遞區號	文字	30	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
信用評分	數字	22	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
幣別	選擇清單	15	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
目前的投資組合	選擇清單	30	預設值為「積極的」、「一般」和「保守的」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
客戶 ID	文字	11	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
出生日期	日期	7	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
學歷	選擇清單	30	預設值為「PHD」、「M.D.」、「D.O.」、「MBA」、「RN」、「R.T.」、「註冊的藥師」、「科學碩士」、「牙醫」、「LPN」和「公共健康碩士」。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
部門	文字	75	無
說明	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷，其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
電子郵件	文字	100	無

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
經驗等級	選擇清單	30	預設值為「無」、「限制」、「良好」和「廣泛的」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
外部唯一 ID	文字	30	無
名字	文字	50	此為預設的必要欄位。請先確定所有記錄都具有此欄位值，再進行匯入。
假名註解名字	文字	50	漢字的對等假名 (僅用於日文)。
假名註解姓氏	文字	50	漢字的對等假名 (僅用於日文)。
性別	選擇清單	1	預設值為「女性」和「男性」。您可以編輯此選擇清單。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
住家電話號碼	電話	40	無
房屋價值	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
整合 ID	文字	30	無
預計投資期限	選擇清單	30	預設值為「短期」、「中期」和「長期」。您可以編輯此選擇清單。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
職稱	文字	75	無
上次電訪日期	日期/時間		Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
姓氏	文字	50	此為預設的必要欄位。請先確定所有記錄都具有此欄位值，再進行匯入。
潛在客戶來源	選擇清單	30	預設的有效值: 「廣告」、「直效行銷郵件」、「電子郵件」、「活動 - 研討會」、「活動 - 貿易展」、「活動 - 其他」、「清單 - 已購買」、「清單 - 已租用」、「推薦 - 員工」、「推薦 - 外部」、「網站」和「其他」。
生涯重要事件	選擇清單	30	預設值為「婚姻」、「子女出生」、「退休」、「離婚」和「其他」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
經理	不適用	不適用	目前無法將資料匯入到此欄位中。其值僅能直接在應用程式中設定 (在「聯絡人編輯」頁面)。

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
經理外部 ID	文字	30	無
婚姻狀態	選擇清單	30	預設值為「單身」、「離婚」、「已婚」、「伴侶」、「分居」、「寡居」和「喪偶」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
市場潛值	選擇清單	30	預設值為「高」、「中」和「低」。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
中間名	文字	50	無
修改者	不適用	不適用	目前無法在匯入期間設定這個欄位的值。應用程式會自動設定其值。
先生/女士	選擇清單	15	預設的有效值：「小姐」、「先生」、「女士」、「夫人」和「博士」。
不希望收到電子郵件	核取方塊	不適用	無
宗旨	選擇清單	30	預設值為「保本資金」、「收入」、「收入/成長」、「平衡」、「成長」、「積極成長」和「國際多元化」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
選擇同意	核取方塊	不適用	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
選擇不同意	核取方塊	不適用	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
自有或承租	選擇清單	30	預設值為「自有」或「租用」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
負責人	電子郵件	50	對於現有的 Oracle CRM On Demand 使用者而言，檔案資料必須符合「使用者登入 ID」。如果記錄不包含此欄位的有效值（包括沒有值），其值會設定為執行匯入之使用者的「登入電子郵件 ID」。 如果在執行「匯入助理」時，此欄位沒有對應到有效的匯入檔案欄位，「負責人」會設定為針對所有已匯入記錄執行匯入之使用者的「登入電子郵件 ID」。
負責人外部 ID	文字	30	無

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
個人地址外部系統 ID	文字	30	若啟用貴公司的共用地址，則此欄位的資料類型會變成選擇清單。此欄位的值必須符合現有地址記錄的「外部唯一 ID」。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
主要目標	選擇清單	30	預設值為「子女教育基金」、「大學基金」、「新房」、「累積財富」、「不動產規劃」、「保留我的資產」和「退休」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
私人	核取方塊	不適用	如果您只想讓客戶負責人看到此聯絡人，此欄位應該設定為已勾選狀態。
職業	文字	50	無。
合格日期	日期/時間	不適用	無。
風險資料檔	選擇清單	30	預設值為「風險迴避」、「承擔風險者」、「保守的」、「一般」和「積極的」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
推薦人	選擇清單	101	無。
拜訪路線	選擇清單	30	預設值為「途程 1」、「途程 2」、「途程 3」和「途程 4」。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
區隔	選擇清單	30	預設值為「白領」、「藍領」、「農村/農業」、「大型零售」、「小富階級」、「高資產淨值」、「資產超過 5 百萬美金者」和「超高資產淨值」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
自由業	核取方塊	不適用	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
來源宣傳活動	選擇清單	100	產生聯絡人的宣傳活動。
狀態	選擇清單	30	此欄位儲存客戶或聯絡人的資料。可允許下列值：有效、靜止檔及失效檔。

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
稅率級次	數字	22	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
客戶分級	選擇清單	30	預設值為「金級」、「銀級」、「銅級」、「前 100 名」、「最高階層」、「中」和「低」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
時區	選擇清單	30	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與標準的有效值完全相符。
總資產	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總支出	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總收入	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總負債	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總淨值	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
類型	選擇清單	30	預設值為「準客戶」、「顧客」、「合作夥伴」及「競爭者」。
公司傳真號碼	電話	40	無
公司電話號碼	電話	40	無
年度累計銷售	幣別	15	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [聯絡人欄位](#)
- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入您的資料](#) (頁數 465)

聯絡人州駕照欄位：匯入準備

下表包含您在將聯絡人州駕照匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設聯絡人州駕照 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
聯絡人	文字	15	無
到期日	文字	7	這個聯絡人的醫療牌照到期日期，如果已知的話。
駕照號碼	文字	30	聯絡人在指定州所需的駕照號碼。
州	文字	30	美國的州或加拿大的省（選擇性）。
狀態	文字	30	州駕照的預設值為「空白」、「有效」或「到期」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#)（頁數 341）
- [匯入資料](#)（請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465）
- [聯絡人州駕照](#)

聯絡團隊欄位：匯入準備

下表包含有關將聯絡團隊匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設聯絡團隊 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
聯絡人存取	選擇清單	15	預設的有效值：「唯讀」、「編輯」、「全部」、「無法存取」。 您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
聯絡人全名	文字	60	無
團隊角色	文字	20	預設的有效值：「負責人」、「執行發起者」、「顧問」、「合作夥伴」、「其他」
使用者 ID	文字	50	無
聯絡人外部 ID	文字	30	無
使用者外部 ID	文字	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [共用記錄 \(團隊\)](#)
- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

課程登記欄位：匯入準備

下表包含有關將課程登記資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。此資訊會補充主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供的準則。您必須先檢閱下列匯入資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設課程登記欄位名稱	欄位類型	長度上限	備註
候選者名稱	選擇清單	15	無。
完成日期	日期	22	無。
課程名稱	選擇清單	15	建議使用唯一的課程名稱。
說明	文字	250	無。
註冊日期	日期	22	依預設，此欄位會在建立記錄期間顯示目前日期，但您可以在建立記錄期間或之後加以修改。
註冊編號	文字	100	無。
註冊狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：已登記、已完成及未完成。
宗旨	選擇清單	15	無。
方案合作夥伴	選擇清單	15	候選者要登記該課程的第三方公司。此項目通常來自該課程的方案合作夥伴清單。
負責人	選擇清單	15	無。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)
- [課程欄位](#)

課程欄位：匯入準備

下表包含有關將課程資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。此資訊會補充主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供的準則。您必須先檢閱下列匯入資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設課程欄位名稱	欄位類型	長度上限	備註
可用開始日期	日期	7	無。
可用終止	日期	7	無。
公司	文字	100	課程聯絡人工作的公司。
聯絡人	選擇清單	15	如果 Oracle CRM On Demand 中已有課程聯絡人，則使用此欄位。
課程費用	幣別	22	無。
課程 ID	文字	30	建議使用唯一的課程內部識別碼。 Oracle CRM On Demand 不會強制採用唯一性。
課程長度（天）	編號	22	無。
說明	文字	255	無。
持續時間（小時）	編號	22	無。
電子郵件	文字	100	課程聯絡人的電子郵件地址。
測驗	選擇清單	15	無。
名字	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入課程聯絡人的名字。
格式	選擇清單	30	預設有效值如下：講師主導、CBT 及自學。
動手實驗室	核取方塊	1	無。
姓氏	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入課程聯絡人的姓氏。
媒介	選擇清單	30	預設有效值如下：教室、線上及 CD/DVD。
名稱	文字	100	建議使用唯一的課程名稱。
宗旨	選擇清單	15	無。
負責人	選擇清單	15	無。
付款選項	選擇清單	30	預設有效值如下：支票、信用卡、現金及所得資金。
電話	電話	40	課程聯絡人的電話號碼。
主要產品	選擇清單	15	無。

主要產品分類	選擇清單	15	無。
狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：草稿、計劃、可用、作廢及無效。
類型	選擇清單	30	預設有效值如下：售前支援、售後支援、技術、服務、安裝、升級、設計及安全性。
網站	文字	100	含有其他課程資訊的頁面 URL。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)
- [課程欄位](#)

保險項目欄位：匯入準備

下表包含您在將保險項目資料匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。這個主題是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的資訊僅適用保險項目資料。

保險項目欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
開始	日期	不適用	無
聯絡人	文字	15	無
聯絡人：外部系統 ID	文字	30	無
保險項目	選擇清單	30	針對相應的記錄所預先定義的欄位
保險項目名稱	文字	100	無
保險項目產品	文字	15	無
保險項目產品：外部系統 ID	文字	50	也稱為外部唯一 ID
保險項目狀態	選擇清單	30	無

保險項目欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
幣別代碼	選擇清單	20	無
抵減額	幣別	22	無
結束	日期	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部前次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
個別限制	幣別	22	無
已投保金額	幣別	22	無
已投保產物	文字	30	無
已投保產物：外部系統 ID	文字	50	也稱為外部唯一 ID。
整合 ID	文字	30	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
保單	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
保單：外部系統 ID	文字	50	無
狀態	選擇清單	30	無
理賠上限	幣別	22	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

自訂物件欄位：匯入準備

下表包含有關將自訂物件欄位匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

自訂物件 01、自訂物件 02 和自訂物件 03

下表中的資訊僅對「自訂物件 01」、「自訂物件 02」和「自訂物件 03」有效。

預設自訂物件欄位名稱	資料類型	長度上限
名稱	文字	50
客戶地點	文字	50
說明	文字	16,350
自訂物件 04-15	文字	50
自訂物件 04-15 外部唯一 ID	文字	30
整合 ID	文字	30
外部唯一 ID	文字	30
負責人	電子郵件	50
幣別	文字	20
快速搜尋 1	文字	50
快速搜尋 2	文字	50
索引選擇清單 1	文字	30
索引選擇清單 2	文字	30
索引選擇清單 3	文字	30
索引選擇清單 4	文字	30
索引選擇清單 5	文字	30
索引編號	Number	16
索引日期	日期/時間	32
索引幣別	Currency	25
索引核取方塊	Boolean	1
類型	文字	30
客戶	文字	100
宣傳活動	文字	100
聯絡人	文字	255
自訂物件 01	文字	50
自訂物件 02	文字	50

預設自訂物件欄位名稱	資料類型	長度上限
自訂物件 03	文字	50
經銷商	文字	100
資金	文字	50
家庭	文字	50
潛在客戶	文字	255
醫護教育活動	文字	50
商機	文字	100
投資組合	文字	100
產品	文字	100
服務要求	文字	64
解決方案	文字	100
車輛	文字	100
客戶外部 ID	文字	30
宣傳活動外部 ID	文字	30
聯絡人外部 ID	文字	30
自訂物件 01 外部 ID	文字	30
自訂物件 02 外部 ID	文字	30
自訂物件 03 外部 ID	文字	30
潛在客戶外部 ID	文字	30
商機外部 ID	文字	30
負責人外部 ID	文字	30
投資組合外部 ID	文字	30
產品外部 ID	文字	30
服務要求外部 ID	文字	30
解決方案外部 ID	文字	30

自訂物件 04 及以上

下表中的資訊只對自訂物件 04 及以上物件有效。

預設自訂物件欄位名稱	資料類型	長度上限
客戶	文字	100
活動	文字	100
宣傳活動	文字	100
自訂物件 01-15	文字	50
經銷商	文字	100
說明	文字	16,350
匯兌日期	日期	30
外部唯一 ID	文字	30
資金	文字	50
資金申請	文字	50
家庭	文字	1
索引核取方塊	Boolean	1
索引幣別	Currency	25
索引日期	DateTime	32
索引編號	Number	16
索引選擇清單 1	文字	30
索引選擇清單 2	文字	30
索引選擇清單 3	文字	30
索引選擇清單 4	文字	30
索引選擇清單 5	文字	30
整合 ID	文字	30
潛在客戶	文字	225
醫護教育活動	文字	50
名稱	文字	50
商機	文字	100
負責人	電子郵件	50
投資組合	文字	100
產品	文字	100

預設自訂物件欄位名稱	資料類型	長度上限
快速搜尋 1	文字	50
快速搜尋 2	文字	50
服務要求	文字	64
類型	文字	30
車輛	文字	100
客戶外部唯一 ID	文字	30
活動外部唯一 ID	文字	30
資產外部系統 ID	文字	30
宣傳活動外部唯一 ID	文字	30
公司外部系統 ID	文字	30
聯絡人外部唯一 ID	文字	30
自訂物件 01-15 外部唯一 ID	文字	30
經銷商外部唯一 ID	文字	30
資金申請外部唯一 ID	文字	30
家庭外部唯一 ID	文字	30
商機外部唯一 ID	文字	30
負責人外部唯一 ID	文字	30
投資組合外部唯一 ID	文字	30
產品外部唯一 ID	文字	30
服務要求外部唯一 ID	文字	30
解決方案要求外部唯一 ID	文字	30
車輛外部唯一 ID	文字	30

損害欄位：匯入準備

下表包含您在將損害資料匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。這個主題是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的資訊僅適用於損害資料。

損害欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
理賠	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
理賠：外部系統 ID	文字	50	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
損害描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷，其餘字元會加入至連結的附註，而每個附註的上限為 16,350 個字元。
損害名稱	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
損害財產描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷，其餘字元會加入至連結的附註，而每個附註的上限為 16,350 個字元。
損害財產類型	文字	50	無
估計金額	幣別	22	無
匯兌日期	日期/時間	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部前次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
整合 ID	文字	30	無
保險財產	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
保險財產：外部系統 ID	文字	50	無
負責人	文字	15	無
財產編號	編號	22	無
負責人：外部唯一 ID	文字	30	無

相關主題

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

交易備案欄位：匯入準備

下表包含您在將交易備案匯入至 **Oracle CRM On Demand** 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設交易備案 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
核准狀態	選擇清單	30	此欄位的有效值為：待核准、已核准、已拒絕、已退回、已取消及到期。
核准日期	日期	不適用	無
相關聯絡人	選擇清單	100	無
相關客戶	選擇清單	100	無
相關潛在客戶	文字	100	無
相關潛在客戶：外部唯一 ID	文字	30	無
相關潛在客戶：名字	文字	50	無
相關潛在客戶：姓氏	文字	50	無
相關潛在客戶：整合 ID	文字	30	無
相關潛在客戶：姓氏	文字	50	無
相關商機	選擇清單	100	無
行動電話	文字	40	無
城市	文字	50	無
結案日期	日期	不適用	無
公司名稱	文字	50	無
轉換為商機	核取方塊	不適用	無
國家	選擇清單	50	無
目前核准者	選擇清單	100	無
建立：日期	DateTime	不適用	無
幣別	選擇清單	不適用	您無法編輯這個選擇清單。因此，您匯入的值必須符合有效值。
交易大小	幣別	15	無
說明	文字	255	無
電子郵件	文字	50	無
匯率	日期	不適用	無

預設交易備案 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
到期日	日期	不適用	無
外部 ID	文字	40	無
傳真	文字	40	無
最終核准者	選擇清單	100	無
名字	文字	50	無
職稱	文字	75	無
姓氏	文字	50	無
中間名	文字	50	無
修改：日期	DateTime	不適用	無
先生/女士	選擇清單	30	無
名稱	文字	100	這個欄位預設為必要欄位。請先確定所有記錄都包含這個欄位中的值然後再執行匯入。
新建聯絡人	核取方塊	不適用	無
新建客戶	核取方塊	不適用	無
新建商機	核取方塊	不適用	這個欄位指示商機是否和新的交易備案關聯。
下一個步驟	文字	250	無
宗旨	文字	100	無
目標：外部唯一 ID	文字	50	無
負責人	選擇清單	30	<p>這個欄位中的資料必須符合 Oracle CRM On Demand 現有使用者的使用者 ID。如果記錄未包含這個欄位的有效值（包括沒有值），它的值會設成執行匯入之使用者的使用者 ID。</p> <p>如果在執行「匯入助理」時這個欄位未對應至有效的匯入欄位，所有匯入記錄的負責人會設成執行匯入之使用者的使用者 ID。</p>
負責人外部 ID	文字	30	無
負責人合作夥伴客戶	選擇清單	100	這個欄位預設為自動顯示交易備案負責人的合作夥伴公司。這是唯讀的欄位。Oracle CRM On Demand 中的上傳程序無法更新這個欄位。
原始合作夥伴客戶	選擇清單	100	初始發現商機的合作夥伴。這個合作夥伴通常和主要合作夥伴相同，但也可以不一樣。這是

預設交易備案 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
			選擇性的欄位。
合作夥伴方案	選擇清單	50	無
郵遞區號	文字	30	無
主要合作夥伴	選擇清單	100	負責交易備案的主要合作夥伴。這個欄位和「主要合作夥伴地點」欄位一起可以唯一識別合作夥伴。這個欄位不可以是 Null 。
主要合作夥伴地點	文字	50	前一個儲存格提及之主要合作夥伴的地點。這個欄位和「主要合作夥伴」欄位一起可以唯一識別合作夥伴。這個欄位可以是 Null 。
有興趣的產品	文字	100	無
拒絕原因	選擇清單	30	無
要求的特殊價格	核取方塊	不適用	無
州	選擇清單	30	無
Street	文字	100	無
提交狀態	選擇清單	30	這個欄位的有效值為：「尚未提交」、「已提交」及「已撤銷」。
提交日期	DateTime	不適用	無
要求的支援	核取方塊	不適用	無
電話號碼	文字	40	無
類型	選擇清單	30	這個欄位的預設有效值為：「標準」和「非標準」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

經銷商欄位：匯入準備

下表包含有關將經銷商欄位匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

附註： 這個區段為 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。

預設經銷商欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
名稱	文字	100	無
地點	文字	50	無
地點	文字	50	無
上階經銷商	文字	100	無
狀態	文字	255	無
上階地點	文字	50	無
電話號碼	電話	40	無
電子郵件	文字	50	無
URL	文字	100	無
狀態	文字	30	無
傳真號碼	電話	40	無
幣別	文字	20	無
階段	文字	30	無
排名	數字	16	無
帳單地址	選擇清單	100	此欄位只能在貴公司的共用地址已設定時使用。 這個值必須符合現有地址記錄中的「地址名稱」欄位。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
帳單地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 309)。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址 2、3	文字	各為 100	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址城市	文字	50	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。

預設經銷商欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
帳單地址國家	選擇清單	30	<p>預設的有效值為世界上所有國家的名稱。美國的有效值為美國。Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入資料（請參閱關於國家與地址對應（頁數 309））。</p> <p>若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。</p>
帳單地址郵政信箱/排序代碼	文字	30	<p>若您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目對應到這個欄位：Colonia/區、CEDEX 代碼、地址 4、都市和鄉鎮（請參閱關於國家和地址對應（請參閱 "關於國家與地址對應" 頁數 309））。</p> <p>若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。</p>
帳單地址省別	文字	50	<p>若您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目或與美國州同等地位的項目對應到這個欄位：MEX 州、BRA 州、郡、土地與領土一部份、島、轄區、地區、酋長國及特區（請參閱關於國家和地址對應（請參閱 "關於國家與地址對應" 頁數 309））。</p> <p>若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。</p>
帳單地址美國州別	選擇清單	2	<p>預設有效值為所有美國州所使用的標準兩個字母縮寫（全部是大寫字母）。Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值後，再匯入資料。</p> <p>若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。</p>
帳單地址郵遞區號	文字	30	<p>若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。</p>
收單方地址外部 ID	文字	30	<p>若啟用貴公司的共用地址，則此欄位的資料類型會變成選擇清單。此欄位的值必須符合現有地址記錄的「外部唯一 ID」。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。</p>
出貨地址	文字	30	<p>此欄位只能在貴公司的共用地址已設定時使用。</p> <p>這個值必須符合現有「地址」記錄中的「地址名稱」欄位。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。</p>

預設經銷商欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
出貨地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 309)。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址 2、3	文字	各為 100	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 309)。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨城市	文字	50	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨國家	選擇清單	30	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。美國的有效值為 美國 。Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入資料 (請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 309))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址郵政信箱/排序代碼	文字	30	如果您的檔案包含非美國地址，將下列地址項目對應到此欄位：「Colonia/區」、「CEDEX 代碼」、「地址 4」、「URB」和「鄉鎮」(請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 309))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址省別	文字	50	若您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目或與美國州同等地位的項目對應到這個欄位： MEX 州、 BRA 州、郡、土地與領土一部份、島、轄區、地區、酋長國及特區 (請參閱 關於國家和地址對應 (請參閱 "關於國家與地址對應" 頁數 309))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址美國州別	選擇清單	2	預設有效值為所有美國州所使用的標準兩個字母縮寫 (全部是大寫字母)。Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值後，再匯入資料。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址郵遞區號	文字	30	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。

預設經銷商欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
出貨方地址外部 ID	文字	30	若啟用貴公司的共用地址，則此欄位的資料類型會變成選擇清單。此欄位的值必須符合現有地址記錄的「外部唯一 ID」。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
外部唯一 ID	文字	30	無
總經銷商外部 ID	文字	30	無
主要負責人 ID	ID	15	無
經銷商類型	文字	30	無
修改：外部日期	日期/時間	32	無
負責人	電子郵件	50	無
修改者	文字	255	無
資料列 ID	ID	15	無
整合 ID	文字	30	無
自訂物件 <i>N</i>	文字	50	無
索引選擇清單 1	文字	30	無
索引選擇清單 2	文字	30	無
索引選擇清單 3	文字	30	無
索引選擇清單 4	文字	30	無
索引選擇清單 5	文字	30	無
索引選擇清單 6	文字	30	無
索引編號	數字	16	無
索引日期	日期/時間	32	無
索引幣別	幣別	25	無
索引長文字	文字	255	無
索引短文字 1	文字	100	無
索引短文字 2	文字	100	無
索引核取方塊	布林	1	無

測驗欄位：匯入準備

下表包含有關將測驗資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。此資訊會補充主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供的準則。您必須先檢閱下列匯入資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設測驗欄位名稱	欄位類型	長度上限	備註
可用起始	日期	7	無。
可用終止	日期	7	無。
公司	文字	100	無。
聯絡人	選擇清單	15	如果 Oracle CRM On Demand 中已有測驗聯絡人，則使用此欄位。
描述	文字	255	無。
電子郵件	文字	100	測驗聯絡人的電子郵件地址。
測驗費用	幣別	22	無。
測驗 ID	文字	100	建議使用唯一的課程內部識別碼。
名字	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入測驗聯絡人的名字。
格式	選擇清單	30	預設有效值如下：多重選擇、問題與答案及混合。
評分方法	選擇清單	30	預設有效值如下：成績、點數及分數。
姓氏	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入測驗聯絡人的姓氏。
最高分數	數字	22	無。
媒介	選擇清單	30	預設有效值如下：電腦式、書面式及混合。
名稱	文字	100	建議使用唯一的測驗名稱。
問題數	數字	22	無。
目標	選擇清單	15	無。
負責人	選擇清單	15	無。
及格分數	數字	22	無。
付款選項	選擇清單	30	預設有效值如下：支票、信用卡、現金及所得資金。
電話	電話	40	測驗聯絡人的電話號碼。
主要產品	選擇清單	15	無。
主要產品分類	選擇清單	15	無。

狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：草稿、計劃、可用、作廢及無效。
允許時間（分鐘）	數字	22	無。
類型	選擇清單	30	預設有效值如下：監考與線上。當候選者在測驗期間受到監督，該測驗即視為監考。
有效性（月數）	數字	22	無。
網站	文字	100	含有其他測驗資訊的頁面 URL。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#)（頁數 341）
- [匯入資料](#)（請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465）
- [測驗欄位](#)

測驗註冊欄位：匯入準備

下表包含有關將測驗註冊資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。此資訊會補充主題[匯入資料的欄位類型準則](#)（頁數 341）中提供的準則。您必須先檢閱下列匯入資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設測驗註冊欄位名稱	欄位類型	長度上限	備註
管理合作夥伴	選擇清單	15	管理測驗的第三方公司。此項目通常來自該測驗的管理合作夥伴清單。
候選者名稱	選擇清單	15	無。
完成日期	日期	7	無。
說明	文字	255	無。
測驗名稱	選擇清單	15	無。
已達到的成績	文字	50	無。
宗旨	選擇清單	15	無。
負責人	選擇清單	15	無。
已達到的分數	編號	22	無。

分數到期日	日期	7	無。
註冊日期	日期	7	此欄位會在建立記錄期間顯示目前日期，但您可以在建立記錄期間或之後加以修改。
註冊編號	文字	50	測驗註冊編號通常是唯一的。
註冊狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：已註冊、已通過及失敗。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)
- [測驗欄位](#)

財務帳戶欄位：匯入準備

下表包含您在將財務帳戶匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。這個主題是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的資訊僅適用於財務帳戶資料。

財務帳戶欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
帳戶持有人	文字	15	無
帳戶持有人：外部系統 ID	文字	30	無
餘額	幣別	22	無
餘額起自	日期/時間	不適用	無
分支銀行	文字	15	無
分支銀行：外部系統 ID	文字	30	無
商業帳戶	文字	15	無
商業帳戶：外部系統 ID	文字	30	無
宣傳活動	文字	15	無
宣傳活動：外部系統 ID	文字	30	無

財務帳戶欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
幣別代碼	選擇清單	20	無
說明	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。
匯兌日期	日期/時間	不適用	無
外部 ID	文字	50	無
外部前次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
財務帳戶	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
財務帳戶號碼	文字	50	無
財務顧問	文字	15	無
財務顧問：外部系統 ID	文字	30	無
外部保管	Boolean	1	無
外部保管機構	文字	15	無
外部保管機構：外部系統 ID	文字	30	連結至這筆記錄的外部保管機構（商業帳戶）的外部唯一 ID。
國內分支銀行	選擇清單	30	無
家庭	文字	15	無
家庭：外部系統 ID	文字	30	無
整合 ID	文字	30	無
聯合	Boolean	1	無
開戶日期	日期	不適用	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
上層財務帳戶：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務帳戶的外部唯一 ID。
投資組合：外部系統 ID	文字	30	無
主要帳戶	Boolean	1	無
類型	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

財務帳戶持有人欄位：匯入準備

下表包含您在將財務帳戶持有人匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。這個主題是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的資訊僅適用於財務帳戶持有人資料。

財務帳戶持有人欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
商業帳戶	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位
商業帳戶：外部系統 ID	文字	30	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
匯兌日期	日期/時間	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部前次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
財務帳戶	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位
財務帳戶：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務帳戶的外部唯一 ID
財務帳戶持有人	文字	15	無
財務帳戶持有人：外部系統 ID	文字	30	無
財務帳戶持有人名稱	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位
家庭	文字	15	無
家庭：外部系統 ID	文字	30	無
加入日期	日期	不適用	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無

財務帳戶持有人欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
主要聯絡人	Boolean	1	無
角色	選擇清單	30	針對相應的記錄所預先定義的欄位

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

財務帳戶持有欄位：匯入準備

下表包含您在將財務帳戶持有匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。這個主題是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的資訊僅適用於財務帳戶持有資料。

財務帳戶持有欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
幣別代碼	選擇清單	20	無
匯兌日期	日期/時間	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部前次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
財務帳戶	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位
財務帳戶：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務帳戶的外部唯一 ID
財務帳戶持有名稱	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位
財務產品	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位
財務產品：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務產品的外部唯一 ID

財務帳戶持有欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
整合 ID	文字	30	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
績效	文字	22	無
購買日期	日期/時間	不適用	無
購買價格	幣別	22	無
數量	編號	22	無
值	幣別	22	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

財務規劃欄位：匯入準備

下表包含您在將財務計劃匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。這個主題是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

財務規劃

下表中的資訊僅適用於財務規劃資料。

財務規劃欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
聯絡人核准	Boolean	1	無
商業帳戶	文字	15	無
商業帳戶：外部系統 ID	文字	30	無
宣傳活動	文字	15	無
宣傳活動：外部系統 ID	文字	30	無
聯絡人	文字	15	無
聯絡人：外部系統 ID	文字	30	無

財務規劃欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
幣別代碼	選擇清單	20	無
說明	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。
匯兌日期	日期/時間	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部前次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
財務帳戶	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
財務帳戶：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務帳戶的外部唯一 ID。
財務計劃名稱	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
家庭	文字	15	無
家庭：外部系統 ID	文字	30	無
整合 ID	文字	30	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
投資組合	文字	15	無
投資組合：外部系統 ID	文字	30	無
已傳送至聯絡人	Boolean	1	無
狀態	選擇清單	30	無
類型	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

財務產品欄位：匯入準備

下表包含您在將財務產品匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。這個主題是 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** 特有。

下表中的資訊僅適用於財務產品資料。

財務產品欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
分類	選擇清單	30	無
類別	選擇清單	30	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
目前價格	Currency	20	無
目前價格前次更新日期/時間	日期/時間	不適用。	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部前次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
財務產品 ID	文字	50	無
財務產品名稱	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
財務產品概觀	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。
整合 ID	文字	30	無
MDM 產品集散中心 ID	文字	50	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
上層財務產品	文字	15	無
上層財務產品：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的主財務產品的外部唯一 ID。
上層財務產品：系統 ID	文字	50	也稱為外部唯一 ID。
價格來源	文字	50	也稱為目前價格來源。
產品目錄	文字	250	無
產品 URL	文字	250	無

財務產品欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
子類別	選擇清單	30	無
類型	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

財務交易欄位：匯入準備

下表包含您在將財務交易匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。這個主題是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的資訊僅適用於財務交易資料。

財務交易欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
幣別代碼	選擇清單	20	無
匯兌日期	日期/時間	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部前次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
財務帳戶	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
財務帳戶：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務帳戶的外部唯一 ID。
財務產品	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
財務產品：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務產品的外部唯一 ID。
財務交易上層	文字	15	無
財務交易上層：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務產品的外部唯一 ID。

財務交易欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
整合 ID	文字	30	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部唯一 ID	文字	30	無
數量	編號	22	無
交易日期時間	日期/時間		無
交易 ID	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
交易期間	文字	50	無
交易價格	幣別	22	無
交易來源	文字	50	無
交易類型	選擇清單	30	無
值	幣別	22	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

保險財產欄位：匯入準備

下表包含您在將保險財產資料匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。這個主題是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的資訊僅適用於保險財產資料。

保險財產欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
金額	幣別	22	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
說明	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。其餘字元會加入至連結的附註，而每個附註的上限為 16,350 個字元。

保險財產欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
外部系統 ID	文字	50	無
外部前次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
整合 ID	文字	30	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
保單	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
保單：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的保單的外部唯一 ID。
順序	編號	22	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
類型	選擇清單	30	針對相應的記錄所預先定義的欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

存貨稽核報表欄位：匯入準備

下表包含您在將存貨稽核報表匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設存貨稽核報表 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
備註	附註	255	無
完成日期	日期/時間	7	無
存貨期間	文字	15	存放「存貨期間物件 ID」的參考欄位。
原因	選擇清單	30	無
報告日期	日期/時間	7	無
狀態	選擇清單	30	無
類型	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

存貨期間欄位：匯入準備

下表包含您在將存貨期間匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設存貨期間 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
有效	Boolean	1	這個欄位指示存貨期間為有效或無效。
結束日期	日期/時間	7	如果存貨期間為有效，這個欄位為空白。
已調節	Boolean	1	這個欄位指示存貨期間是否已經調節。
開始日期	日期/時間	7	存貨期間的開始日期。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

關係人欄位：匯入準備

下表包含您在將涉及的關係人資料匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。這個主題是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的資訊僅適用於關係人資料。

關係人欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
理賠	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
理賠：外部系統 ID	文字	50	無
聯絡人	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。「聯絡人」欄位是聯絡人姓氏和名字的串連。

關係人欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
聯絡人：外部系統 ID	文字	30	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
匯兌日期	日期	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部前次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
受傷情形	文字	16350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。其餘字元將加入至連結的「附註」，而每個附註的上限為 16,350 個字元。
受傷狀況摘要	文字	250	無
整合 ID	文字	30	無
關係人名稱	文字	50	無
位置	選擇清單	30	無
負責人	文字	15	記錄的負責人。
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
角色	選擇清單	30	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
意外事件中的角色	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

潛在客戶欄位：匯入準備

下表包含有關將潛在客戶匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設潛在客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
客戶外部 ID	文字	30	無

預設潛在客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
別名	文字	50	無
年收益	幣別	15	無
大約收入	幣別	15	此為年收入的大約金額。
相關客戶	不適用	不適用	目前無法將資料匯入這個欄位中。您只能直接在應用程式的「潛在客戶編輯」頁面上設定其值。
相關聯絡人	不適用	不適用	目前無法將資料匯入這個欄位中。您只能直接在應用程式的「潛在客戶編輯」頁面上設定其值。
相關交易備案	文字	100	無
相關交易備案：外部 ID	文字	50	無
相關商機	不適用	不適用	目前無法將資料匯入這個欄位中。您只能直接在應用程式的「潛在客戶編輯」頁面上設定其值。
帳單地址 1	文字	200	如需有關如何依照國家對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家和地址對應 （請參閱 " 關於國家與地址對應 " 頁數 309）。
帳單地址 2、3	文字	各為 100	如需有關如何依照國家對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家和地址對應 （請參閱 " 關於國家與地址對應 " 頁數 309）。
帳單城市	文字	50	無
帳單國家	選擇清單	30	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。美國的有效值是 USA 。此應用程式不允許修改這個欄位的有效值。請先確定匯入資料與這個欄位的有效值相符，然後再進行匯入（請參閱 關於國家和地址對應 （請參閱 " 關於國家與地址對應 " 頁數 309））。
帳單地址郵政信箱/排序代碼	文字	30	如果您的檔案含有非美國的地址，請將下列地址項目對應至這個欄位： Colonia/區、CEDEX 代碼、地址 4、都市和鄉鎮 （請參閱 關於國家和地址對應 （請參閱 " 關於國家與地址對應 " 頁數 309））。
帳單地址省	文字	30	如果您的檔案含有非美國的地址，請將下列地址項目（或美國州/省的其他對等項目）對應至這個欄位： MEX 州、BRA 州、郡、行政區、島、轄區、地區、酋長國和特區 。
帳單地址美國州	選擇清單	2	預設的有效值：所有美國州都使用標準兩個字母的縮寫（全部是大寫字母）。應用程式不允許

預設潛在客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
			修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入。
帳單地址郵遞區號	文字	50	無
Campaign	不適用	不適用	這個值是在使用 Oracle CRM On Demand 潛在客戶匯入助理時指定的。您無法直接在匯入資料中設定「宣傳活動」欄位的值。
宣傳活動外部 ID	文字	30	無
行動電話號碼	電話	40	無
公司	文字	100	無
聯絡人外部 ID	文字	30	無
建立者	不適用	不適用	目前無法在匯入期間設定這個欄位的值。應用程式會自動設定其值。
出生日期	日期	不適用	無
說明	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷，其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
電子郵件	文字	100	無
預估結案日期	日期	7	無
外部唯一 ID	文字	30	無
名字	文字	50	這是預設的必要欄位。請確定所有記錄的這個欄位都具有值，然後再進行匯入。
假名註解名字	文字	50	漢字的對等假名（僅用於日文）。
假名註解姓氏	文字	50	漢字的對等假名（僅用於日文）。
產業	選擇清單	50	<p>Oracle CRM On Demand 不允許修改這個欄位的有效值。請確定匯入資料符合這個欄位的有效值，然後再進行匯入。或者，公司的 Oracle CRM On Demand 管理員可以建立一個自訂「潛在客戶」欄位，其中包含您預期匯入資料具有的有效值。這樣可讓您將資料匯入該自訂欄位中，而非這個欄位。</p> <p>預設的有效值：「汽車業」、「能源業」、「金融服務業」、「高科技業」、「製造業」、「其他」、「醫藥品」、「零售業」、「服務業」</p>

預設潛在客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
			和「電信」。
整合 ID	文字	30	無
職稱	文字	75	無
姓氏	文字	50	這是預設的必要欄位。請確定所有記錄的這個欄位都具有值，然後再進行匯入。
潛在客戶幣別	文字	20	無
修改者	不適用	不適用	目前無法在匯入期間設定這個欄位的值。應用程式會自動設定其值。
先生/女士	選擇清單	15	預設的有效值：「小姐」、「先生」、「女士」、「夫人」和「博士」。
不希望收到電子郵件	核取方塊	不適用	無
下一個步驟	文字	250	無
員工人數	整數	15	無
商機外部 ID	文字	30	無
負責人	電子郵件	50	<p>檔案資料必須符合現有 Oracle CRM On Demand 使用者的登入使用者 ID。如果記錄包含這個欄位的無效值（包括沒有值），它的值就會設定為執行匯入之使用者的登入使用者 ID。</p> <p>如果在執行「匯入助理」時，這個欄位未對應到有效的匯入檔案欄位，「負責人」就會設定為執行匯入所有匯入記錄之使用者的登入使用者 ID。</p>
潛在收益	幣別	15	無
主要電話號碼	電話	40	無
有興趣的產品	文字	100	無
職業	文字	50	指定職業或工作。
評比	選擇清單	30	預設的有效值：「A」、「B」、「C」和「D」。
重新指派潛在客戶負責人	不適用	不適用	這個值是使用 Oracle CRM On Demand 潛在客戶匯入助理時針對特定匯入中所有潛在客戶所指定的。它會根據公司定義的「潛在客戶指派規則」決定是否要將匯入的潛在客戶指派給新的負責人。

預設潛在客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
推薦人	選擇清單	101	無
銷售人員	選擇清單	30	無
銷售人員外部 ID	文字	30	無
來源	選擇清單	30	預設的有效值：「廣告」、「直效行銷郵件」、「電子郵件」、「活動 - 研討會」、「活動 - 貿易展」、「活動 - 其他」、「清單 - 已購買」、「清單 - 租用」、「推薦 - 員工」、「推薦 - 外部」、「網站」和「其他」。
狀態	不適用	不適用	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須完全符合有效值，而且它們必須符合業務邏輯。
網站	文字	100	無
公司傳真號碼	電話	40	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [潛在客戶欄位](#)
- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

MDF 要求欄位：匯入準備

下表包含您在將市場發展基金 (MDF) 匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設 MDF 要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
預先核准金額	編號	22	品牌負責人核准的行銷活動的總金額。
要求金額	編號	22	合作夥伴要求的行銷活動總金額。
核准狀態	Varchar	30	MDF 要求的目前核准狀態。
核准者	Varchar	15	目前核准者的名稱。
Campaign	Varchar	15	和 MDF 關聯的的宣傳活動。

預設 MDF 要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
分類	Varchar	30	MDF 要求所屬的分類。
請款核定日期	日期	7	決定理賠的日期。
理賠狀態	Varchar	30	指示 MDF 理賠的狀態。
說明	Varchar	250	無
到期日	日期	7	必須處理要求的期限日期。
結束日期	UTC 日期時間	7	行銷活動結束的日期和時間。
到期日	UTC 日期時間	7	MDF 要求不再有效的日期。
Fund	Varchar	15	和 MDF 要求關聯之資金的名稱。
最後核准者	Varchar	15	最近核准要求之人員的姓名。
MDF 要求幣別	Varchar	20	無
行銷目的	Varchar	30	MDF 要求的行銷原因。
負責人	Varchar	15	記錄的負責人。
負責人合作夥伴客戶	Varchar	15	負責人作業的合作夥伴客戶。
合作夥伴方案	Varchar	15	和要求關聯的合作夥伴方案。
預先核准日期	日期	7	預先核准 MDF 要求的日期和時間。
主要合作夥伴客戶	Varchar	15	在 MDF 要求上領導努力的合作夥伴公司。
原因代碼	Varchar	30	特價要求被退回或拒絕的原因。
Region	Varchar	30	發出 MDF 要求的區域。
要求日期	日期	7	建立 MDF 要求的日期和時間。
要求名稱	Varchar	50	MDF 要求的名稱。
開始日期	UTC 日期時間	7	開始行銷活動的日期和時間。
提交狀態	Varchar	30	提交的狀態，例如，「尚未提交」、「已提交」或「已撤銷」。
提交日期	UTC 日期	7	提交要求的日期和時間。
核准的理賠總金額	編號	22	核准的合作夥伴理賠總金額。
要求的請款金額總計	編號	22	合作夥伴要求的理賠總金額。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

醫療教育活動受邀者欄位：匯入準備

下表包含將醫療教育活動受邀者欄位匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：這份表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱，其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

醫療教育活動受邀者 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
受邀者狀態	文字	30	預設值是「待處理」。其他值為：已出席、已取消、已確認、已拒絕及候選名單。
聯絡人姓名	文字	30	從相關聯的小程式選取聯絡人。
職稱	文字	30	聯絡人的職稱。
類型	文字	30	聯絡人類型。
電子郵件	文字	30	無
電話號碼	文字	30	無
工作階段詳細資料	文字	30	無
備註	文字	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入您的資料](#) (頁數 465)

訊息回應欄位：匯入準備

下表包含您在將訊息回應匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設訊息回應欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
客戶	文字	15	無
活動	文字	15	無
備註	文字	250	無
聯絡人	文字	15	無
啟用後續作業	布林	1	無
結束時間	日期/時間	7	無
外部唯一 ID	文字	30	無
計劃	文字	15	無
計劃項目	文字	15	無
回應	文字	30	無
區段	文字	100	無
序號	數值	22	無
開始時間	日期/時間	7	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#)（頁數 341）
- [匯入資料](#)（請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465）
- [調整訊息回應](#)

傳訊計劃欄位：匯入準備

下表包含您在將傳訊計劃匯入至 **Oracle CRM On Demand** 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#)（頁數 341）中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設傳訊計劃 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註

預設傳訊計劃 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
對象	文字	1000	這個欄位描述這個訊息計劃的目標對象，例如，心臟、外科。
代碼	文字	50	這個欄位以不同資料列 ID 追蹤傳訊計劃。例如，如果您修訂傳訊計劃，這個欄位會建立版本號碼遞增的傳訊計劃複本。
強制公開	Boolean	1	如果選取這個欄位，將會顯示公告訊息。
啟用後續追蹤	Boolean	1	無
到期日	DateTime	7	傳訊計劃結束的日期。
外部唯一 ID	文字	30	無
鎖定順序	Boolean	1	本欄位鎖定傳訊計劃，以防止使用者變更順序或從傳訊計劃移除訊息。
名稱	文字	200	傳訊計劃或個人化傳訊計劃的名稱。
優先順序	編號	22	無
發行日期	DateTime	7	傳訊計劃發行日期。
區隔	文字	50	這個欄位描述訊息計劃目標的市場區隔，即客戶群組，例如三級醫療醫院。可以在銷售代表計劃電訪時顯示建議的傳訊計劃。
外觀	文字	30	當傳訊計劃器開啟供編輯或預覽時，同時顯示傳訊計劃的配置。
開始日期	DateTime	7	無
狀態	選擇清單	30	這個欄位的預設有效值為：「已核准」、「進行中」、「已拒絕」、「已核發」、「已提交」。
類型	文字	30	這個欄位的預設有效值為：「產品發表」和「目標傳訊」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)
- [傳訊計劃](#)

傳訊計劃項目欄位：匯入準備

下表包含您在將傳訊計劃項目匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設傳訊計劃 項目欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
對象	文字	1000	無
說明	文字	255	無
公告訊息	Boolean	1	無
顯示名稱	文字	100	無
名稱	文字	100	無
上層傳訊計劃	文字	30	傳訊計劃由數個傳訊計劃項目組成。「上層傳訊計劃」欄位是傳訊計劃項目所屬的傳訊計劃。「上層傳訊計劃」欄位連結至傳訊計劃記錄的名稱欄位。
評比	選擇清單	30	無
序號	編號	22	無
解決方案名稱	文字	30	無
喇叭附註	文字	2000	無
狀態	選擇清單	30	無
概要	文字	2000	無
類型	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)
- 傳訊計劃項目

傳訊計劃項目關係欄位：匯入準備

下表包含您在將傳訊計劃項目關係匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設傳訊計劃 項目關係欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
對象	文字	1000	無
說明	文字	255	無
顯示名稱	文字	100	無
名稱	文字	100	無
上層傳訊計劃	文字	15	無
評比	選擇清單	30	無
序號	編號	22	無
解決方案名稱	文字	30	無
狀態	選擇清單	30	無
概要	文字	2000	無
類型	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)
- 傳訊計劃項目關係

附註欄位：匯入準備

下表包含有關將附註匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設附註欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
客戶外部 ID	文字	30	無
客戶名稱	文字	255	無
宣傳活動外部 ID	文字	30	無
宣傳活動名稱	文字	255	無

預設附註欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
聯絡人外部 ID	文字	30	無
聯絡人姓名	文字	255	無
說明	文字	16,035	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷，其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
商機外部 ID	文字	30	無
商機名稱	文字	100	無
私人	核取方塊	不適用	無
服務要求外部 ID	文字	30	無
服務要求編號	編號	15	無
主題	文字	30	預設的必要欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

宗旨欄位：匯入準備

下表包含您在將宗旨匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設宗旨 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
客戶名稱	文字	15	和定義的宗旨關聯的客戶名稱。
聯絡人姓名	文字	15	和定義的宗旨關聯的聯絡人姓名。
Currency	文字	20	用於宗旨之貨幣值的幣別。
說明	文字	2000	定義的宗旨的說明欄位。
匯兌日期	日期/時間	7	匯率套用至幣別的日期。
宗旨名稱	文字	30	無

預設宗旨 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
宗旨收益	文字	22	宗旨的目標收益。
宗旨目標	編號	22	「宗旨目標」欄位是銷售單位、處方、銷售電訪等等的數量。這個數量由「宗旨單位」欄位定義。
宗旨單位	選擇清單	30	「宗旨單位」欄位定義「宗旨目標」欄位中的數量。
上層宗旨	文字	15	如果定義的宗旨和上層宗旨關聯，這個欄位將兩個宗旨同時啟用為合併。
期間	文字	15	這個期間值和在 Oracle CRM On Demand 中設定預測時使用者輸入的標準相對應。
計劃名稱	文字	15	和這個特殊宗旨關聯的商務計劃名稱（選擇性）。
產品名稱	文字	15	和宗旨關聯的產品名稱。
狀態	選擇清單	30	宗旨的狀態。
目標對象	文字	2000	這是適用宗旨之個人構成的群組。
類型	選擇清單	30	宗旨的類型。由客戶設定值。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#)（頁數 341）
- [匯入資料](#)（請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465）
- 宗旨

商機聯絡人角色欄位：匯入準備

下表包含有關將聯絡人角色匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設聯絡人角色欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
採購角色	選擇清單	39	預設的有效值：「使用者」、「評估者」、「核准者」、「決策者」、「使用者與評估者」、「使用者和核准者」、「使用者與決策者」、「評估者與核准者」、「評估者與決策者」、「未知」

預設聯絡人角色欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
聯絡人外部 ID	文字	30	無
聯絡人姓名	文字	255	無
商機外部 ID	文字	30	無
商機名稱	文字	100	無
主要	核取方塊	不適用	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [聯絡人欄位](#)
- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

商機欄位：匯入準備

下表包含有關將商機匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設商機 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
客戶	文字	100	預設的必要欄位。
客戶外部 ID	文字	30	無
客戶地點	文字	50	無
結案日期	日期	7	預設的必要欄位。
經銷商	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
說明	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷，其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
預期收益	幣別	15	無法匯入。值是根據「潛在收益」欄位乘上「成功率」欄位的值計算出來的。
外部唯一 ID	文字	30	無

預設商機 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
預測	核取方塊	不適用	無
整合 ID	文字	30	無
潛在客戶來源	選擇清單	30	無
廠牌	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
車型	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
修改者	不適用	不適用	目前無法在匯入期間設定這個欄位的值。應用程式會自動設定其值。
名稱	文字	100	無
下一個步驟	文字	250	無
商機幣別	選擇清單	15	唯讀。
商機幣別	文字	20	無
商機名稱	文字	100	預設的必要欄位。
負責人	電子郵件	50	<p>檔案資料必須符合現有 Oracle CRM On Demand 使用者的登入使用者 ID。如果記錄包含這個欄位的無效值（包括沒有值），它的值就會設定為執行匯入之使用者的登入使用者 ID。</p> <p>如果在執行「匯入助理」時，這個欄位未對應到有效的匯入檔案欄位，「負責人」就會設定為執行匯入所有匯入記錄之使用者的登入使用者 ID。</p>
負責人外部 ID	文字	30	無
優先順序	選擇清單	30	預設的有效值：「低」、「中」、「高」
成功率	選擇清單	3	<p>預設的有效值：0、10、20、30、40、50、60、70、80、90、100</p> <p>附註： 這個欄位應該始終顯示在配置中。如果隱藏起來，會發生非預期的結果。</p>
有興趣的產品	文字	100	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
得失原因	選擇清單	30	預設的有效值：「安裝基礎」、「價格」、「關係」、「追蹤記錄」、「無往來專案」、「無預算」、「未符資格」、「競爭失敗」、「決策失敗」、「其他」

預設商機 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
重新指派商機	核取方塊	不適用	無
收益	幣別	15	無
銷售階段	選擇清單	50	預設的必要欄位。 這個欄位與大部分欄位的作用不同，即使您在匯入過程中指定要這麼做，它也不會加入不符合的選擇清單值。匯入資料必須符合這個欄位的有效值。如果要從 CSV 檔擷取選擇清單值，但該值不符合預設的選擇清單值，請在匯入資料之前先將它們加入應用程式。否則，整筆記錄都會遭到拒絕。預設的有效值：「合格潛在客戶」、「建立願景」、「進入決選名單」、「入選」、「協商」、「結案/得標」、「結案/喪失」。
來源宣傳活動	選擇清單	30	產生商機的宣傳活動。
狀態	選擇清單	30	預設的有效值為「尚待處理」、「喪失」和「得標」。
銷售地區	文字	50	無
資產總值	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
保費總計	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
類型	選擇清單	30	無
年	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。

商機產品收益欄位：匯入準備

下表包含有關將商機產品記錄匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設商機產品 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
期數	整數	3	循環收益最多可支援 260 個期數。總期數涵蓋的時間長度根據「頻率」欄位中所指定的頻率而不同。例如，如果您有每週循環收益，就可以追蹤長達五年的收益。
資產值	幣別	15	無

預設商機產品 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
聯絡人全名	文字	255	無
合約	選擇清單	30	無
說明	文字	250	上限為 250 個字元。
外部唯一 ID	文字	30	無
預測	核取方塊	不適用	無
頻率	選擇清單	30	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
整合 ID	文字	30	無
商機外部 ID	文字	30	無
商機名稱	選擇清單	30	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
負責人	文字	50	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
負責人外部 ID	文字	30	無
保費	Currency	15	無
成功率	選擇清單	22	無
產品外部 ID	文字	30	無
產品名稱	文字	50	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
購買日期	日期	7	無
購買價格	Currency	15	無
數量	編號	15	無
序號	文字	100	無
出貨日期	日期	7	無
開始/結案日期	日期	7	無

預設商機產品 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
狀態	文字	30	無
類型	選擇清單	30	無
保固	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

訂單欄位：匯入準備

下表包含將訂單匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設訂單 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
訂單 ID	文字	30	訂單物件的主要索引鍵。這是唯讀的欄位。
訂單編號	文字	50	此欄位預設包含訂單 ID。
說明	文字	255	這個欄位為訂單說明。
負責人	Varchar	15	記錄負責人。
價目表	選擇清單	50	這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單的預設值為價目表的名稱。
機會	文字	15	無。
客戶	文字	15	無。
最終客戶	文字	15	對公司資料檔中的「訂單用途」設定選取「Ebiz PIP 整合」的值時，使用這個欄位。 「Ebiz PIP 整合」是 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 整合解決方案，因此這個欄位不適用於 Oracle CRM On Demand Order Management。如需 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 的詳細資訊，請聯絡客戶服務中心。

預設訂單 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
活動	文字	15	無。
聯絡人	文字	15	無。
出貨地址	文字	15	訂單出貨的地址。
帳單地址	文字	15	訂單列帳的地址。
訂單建立狀態	選擇清單	30	訂單的狀態代碼。如需此欄位的詳細資訊，請參閱訂單欄位。
訂單整合訊息	文字	255	只有在對公司資料檔中的「訂單用途」設定選取「Ebiz PIP 整合」的值時，填入這個欄位。 「Ebiz PIP 整合」是 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 整合解決方案，因此這個欄位不適用於 Oracle CRM On Demand Order Management。如需 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 的詳細資訊，請聯絡客戶服務中心。

訂單項目欄位：匯入準備

下表包含將訂單項目匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設訂單項目 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
產品	文字	15	此欄位包含產品 ID 的外部索引鍵。此為必要欄位。
訂單	文字	15	此欄位包含訂單 ID 的外部索引鍵。此為必要欄位。
訂單項目編號	文字	15	此欄位預設包含物件的主要索引鍵。
數量	數字	22	此欄位包含訂購產品的數量。此為必要欄位。
項目價格	數字	22	無。
折扣金額	數字	22	無。
折扣百分比	數字	22	無。
折扣後價格	數字	22	無。

合作夥伴欄位：匯入準備

下表包含您在將合作夥伴匯入至 **Oracle CRM On Demand** 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列資訊然後再匯入合作夥伴。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設合作夥伴 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
醫師人數	編號	22	專用於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
客戶合作夥伴	核取方塊	1	無
年收益	幣別	15	無
帳單地址	選擇清單	100	此欄位只能在貴公司的共用地址已設定時使用。 這個值必須符合現有「地址」記錄中的「地址名稱」欄位。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
帳單地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 309)。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址 2	文字	100	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址 3	文字	100	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址城市	文字	50	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址國家	選擇清單	30	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 309)。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單郵件信箱/排序代碼	文字	30	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 309)。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址省別	文字	50	如果您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目 (或與美國州同等地位的其他項目) 對應到這個欄位：MEX 州、BRA 州、郡、土地及領土之一部份、島、轄區、地區、酋長國和特區 (參閱 關於國家與地址對應 (頁數 309))。

預設合作夥伴 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
帳單地址美國州別	選擇清單	2	預設有效值為所有美國州所使用的標準兩個字母縮寫 (全部是大寫字母)。Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值後，再匯入資料。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址郵遞區號	文字	30	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
收單方地址外部 ID	文字	30	若啟用貴公司的共用地址，則此欄位的資料類型會變成選擇清單。此欄位的值必須符合現有「地址」記錄的「外部唯一 ID」。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
電訪頻率	選擇清單	30	這個欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
通路客戶經理	文字	50	無
相容性檢閱日期	UTC 日期時間	7	這是「相容性狀態」的檢閱截止日期。
相容性狀態	選擇清單	30	您可以編輯這個選擇清單。
說明	文字	255	無
專長	文字	30	您可以編輯這個選擇清單。
外部唯一 ID	文字	30	無。
假名註解名稱	文字	100	無。
HIN	文字	30	醫療產業編號 (HIN)。
產業	選擇清單	50	這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單的預設值：「汽車業」、「能源業」、「金融服務業」、「高科技業」、「製造業」、「其他」、「醫藥品」、「零售業」、「服務業」和「電信」。
影響類型	選擇清單	30	您可以編輯這個選擇清單。
前次指派完成日期	UTC 日期時間	7	無
前次指派提交日期	UTC 日期時間	7	無
前次電訪日期	UTC 日期時間	7	無

預設合作夥伴 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
位置	文字	50	無
主要傳真號碼	電話	40	無
主要電話號碼	電話	40	無
市場潛值	選擇清單	30	專用於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。您可以編輯此選擇清單。
市場區隔	選擇清單	30	專用於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。您可以編輯此選擇清單。
市場佔有率	數字	不適用	專用於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。您可以編輯此選擇清單。這個數字值在零 (0) 和 100 之間。
使用者數上限	整數	不適用	無
員工人數	整數	22	無
原始合作夥伴客戶	選擇清單	100	這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單包含有效的合作夥伴值。
負責人	文字	50	這個欄位包含這個記錄的目前負責人。
負責人合作夥伴客戶	選擇清單	100	這是唯讀的選擇清單。
合作夥伴幣別	選擇清單	15	這是唯讀的選擇清單。這個值必須符合目前合作夥伴幣別的現有值。
合作夥伴層次	選擇清單	30	您可以編輯這個選擇清單。
合作夥伴名稱	文字	100	合作夥伴的姓名。
合作夥伴組織狀態	選擇清單	30	這個欄位指示合作夥伴是否為有效或無效「合作夥伴關係合作夥伴 (PRM)」組織。如果設成有效，則會對合作夥伴組織自動建立工作簿。其中的使用者會自動新增至工作簿中。此工作簿僅用於在「合作夥伴記錄」欄位下的「合作夥伴關係相關項目」中合作夥伴互相建立關係的情況。您可以編輯此選擇清單。
價目表	選擇清單	50	這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單的預設值為價目表的名稱。
主要合作夥伴類型	選擇清單	30	這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單中的預設值是和合作夥伴關聯的合作夥伴類型。
主要合作夥伴客戶	選擇清單	100	這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單的預設值為合作夥伴值。
優先順序	選擇清單	30	您可以編輯這個選擇清單。

預設合作夥伴 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
上市公司	核取方塊	不適用	無。
排名	數字	22	無。
重新指派客戶	核取方塊	不適用	這個欄位指示應該重新指派客戶。如果您的公司管理員或經理已經設定該功能，則在匯入時會對這個客戶記錄觸發自動指派規則。
參考	核取方塊	不適用	如果這位客戶同意做為您可以向準客戶提出的參考人，這個欄位應設定為核取狀態。
參考截止日期	日期	不適用	無
地區	選擇清單	25	您可以編輯此選擇清單。預設的有效值為 East 、 Wast 和 Central 。
途程	選擇清單	30	您可以編輯這個選擇清單。
出貨地址	選擇清單	100	此欄位只能在貴公司的共用地址已設定時使用。 這個值必須符合現有「地址」記錄中的「地址名稱」欄位。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
出貨地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家與地址對應 （頁數 309）。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址 2	文字	100	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家與地址對應 （頁數 309）。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址 3	文字	50	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家與地址對應 （頁數 309）。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨城市	文字	50	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨國家	選擇清單	30	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。美國的有效值為 美國 。Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入資料（請參閱 關於國家與地址對應 （頁數 309））。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。

預設合作夥伴 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
出貨地址郵政信箱/排序代碼	文字	30	<p>若您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目對應到這個欄位：Colonia/區、CEDEX 代碼、地址 4、都市和鄉鎮（請參閱關於國家和地址對應（請參閱 "關於國家與地址對應" 頁數 309））。</p> <p>若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。</p>
出貨地址省	文字	50	<p>若您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目或與美國州同等地位的項目對應到這個欄位：MEX 州、BRA 州、郡、土地與領土一部份、島、轄區、地區、酋長國及特區（請參閱關於國家和地址對應（請參閱 "關於國家與地址對應" 頁數 309））。</p> <p>若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。</p>
出貨地址美國州別	選擇清單	2	<p>預設有效值為所有美國州所使用的標準兩個字母縮寫（全部是大寫字母）。Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值後，再匯入資料。</p> <p>若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。</p>
出貨地址郵遞區號	文字	30	<p>若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。</p>
出貨地址外部 ID	文字	30	<p>若啟用貴公司的共用地址，則此欄位的資料類型會變成選擇清單。此欄位的值必須符合現有地址記錄的「外部唯一 ID」。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。</p>
來源宣傳活動	選擇清單	100	<p>這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單的預設值是產生客戶之來源宣傳活動的名稱。</p>
狀態	選擇清單	30	<p>您可以編輯這個選擇清單。</p>
銷售地區	選擇清單	50	<p>這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單中的預設欄位為銷售地區的名稱，</p>
網站	文字	100	<p>無。</p>
年度累計收益	幣別	22	<p>專用於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。表示「年累計」。</p>

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入您的資料](#) (頁數 465)

計劃客戶欄位：匯入準備

下表包含您在將計劃客戶匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設計劃客戶欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
客戶	選擇清單	15	存放「客戶物件 ID」的參考欄位。
商務計劃	選擇清單	15	存放「商務計劃物件 ID」的參考欄位。
主要計劃客戶	Boolean	1	指示客戶是否為主要客戶。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)
- 計劃客戶

計劃聯絡人欄位：匯入準備

下表包含您在將計劃聯絡人匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設計劃聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
商務計劃	選擇清單	15	存放「商務計劃物件 ID」的參考欄位。
聯絡人	選擇清單	15	存放「聯絡人物件 ID」的參考欄位。
主要計劃聯絡人	Boolean	1	指示聯絡人是否為主要聯絡人。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)
- 計劃聯絡人

計劃商機欄位：匯入準備

下表包含您在將計劃商機匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設計劃商機 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
商機	文字	15	存放「商機物件 ID」的參考欄位。
商務計劃	文字	15	存放「商務計劃物件 ID」的參考欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)
- 計劃商機

保單欄位：匯入準備

下表包含您在將保單匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。這個主題是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的資訊僅適用於保單資料。

保單欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
帳單狀態	選擇清單	30	無
商業帳戶	文字	15	無
商業帳戶：外部系統 ID	文字	30	無

保單欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
宣傳活動	文字	15	無
宣傳活動：外部系統 ID	文字	30	無
廢止日期	日期	不適用	無
公司：外部系統 ID	文字	30	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
生效日期	日期	不適用	無
到期日	日期	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部前次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
基本保額	幣別	22	無
財務帳戶	文字	15	無
財務帳戶：外部系統 ID	文字	30	無
家庭	文字	15	無
家庭：外部系統 ID	文字	30	無
整合 ID	文字	30	無
發票到期日	日期	不適用	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
主保單	文字	15	無
主保單：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的主保單的外部唯一 ID。
保單編號	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。此欄位也稱為保單編號欄位。
保單付款方式	選擇清單	30	無
保單類型	選擇清單	30	無
主要保險公司	文字	15	無
主要保險公司：外部系統 ID	文字	30	連結至這筆記錄的主要保險公司（商

保單欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
			業帳戶設定為合作夥伴) 的外部唯一 ID。
主要保險代理人	文字	15	無
主要保險代理人：外部系統 ID	文字	30	連結至這筆記錄的主要保險代理人 (聯絡人) 的外部唯一 ID。
保險代理人編號	文字	50	無
費率計劃	選擇清單	30	無
費率狀況	選擇清單	30	無
推薦來源	選擇清單	30	無
狀態	選擇清單	30	無
子狀態	選擇清單	30	無
期限	文字	50	無
保費總計	幣別	22	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

投保人欄位：匯入準備

下表包含您在將投保人匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。這個主題是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的資訊僅適用於投保人資料。

預設投保人欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
商業帳戶持有人	文字	15	無
商業帳戶持有人：外部系統 ID	文字	30	無
公司：外部系統 ID	文字	50	無

預設投保人欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
聯絡人持有人	文字	15	無
聯絡人持有人：外部唯一 ID	文字	50	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
匯兌日期	日期	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部前次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
家庭持有人	文字	15	無
家庭持有人：外部系統 ID	文字	30	無
持有百分比	百分比	22	無
已投保類型	選擇清單	30	無
整合 ID	文字	30	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
保單	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位
保單：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的保單的外部唯一 ID
投保人名稱	文字	250	針對相應的記錄所預先定義的欄位
角色	選擇清單	30	針對相應的記錄所預先定義的欄位

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

投資組合欄位：匯入準備

附註： 這項功能可能無法在您的應用程式版本上使用，因為不是標準應用程式的一部分。

下表包含有關將投資組合帳戶匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341)中的指導方針。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設投資組合帳戶欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
客戶幣別	選擇清單	15	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
客戶編號	文字	100	無
客戶類型	選擇清單	30	預設的有效值：「年金契約」、「團體保單」、「401K」、「支票存款帳戶」、「IRA」、「壽險」、「共同基金」、「儲蓄存款帳戶」和「其他」。
年利率	Number	15	無
註銷/售出日期	日期	7	無
信用額度	Currency	20	無
生效日期	日期	7	無
到期日	日期	7	無
外部唯一 ID	文字	30	無
保單面值	Currency	20	無
機構	文字	100	無
機構地點	文字	50	無

預設投資組合帳戶欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
貸款金額	Currency	20	無
清償日	日期	7	無
保費	Currency	20	無
主要負責人 ID	文字	50	無
產品	文字	50	無
購買日期	日期	7	無
收益	Currency	20	無
風險類別	文字	50	無
狀態	選擇清單	30	預設的有效值：「有效」、「尚待處理」、「報價」、「已終止」和「已結案」。
期限	Number	20	無
期限單位	選擇清單	20	預設的有效值：「日」、「週」、「月」和「年」。
資產總值	Currency	20	無
估價日期	日期	7	無

預設投資組合帳戶欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
機構外部 ID	文字	30	客戶的機構連結。
產品外部 ID	文字	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [投資組合](#)
- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

價目表欄位：匯入準備

下表包含您在將價目表匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設價目表 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
幣別	Varchar	20	價目表的幣別。
說明	Varchar	255	無
開始有效日	UTC 日期時間	7	價目表開始有效的日期。
終止有效日	UTC 日期時間	7	價目表最終有效日期。
負責人	Varchar	15	記錄的負責人。
價目表名稱	Varchar	50	無
狀態	Varchar	30	價目表的目前狀態，例如，「進行中」、「已公佈」等等。
類型	Varchar	30	價目表的類型。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

價目表行項目欄位：匯入準備

下表包含您在將價目表行項目匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設價目表行項目 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
說明	Varchar	255	無
開始有效日	UTC 日期時間	7	價目表開始有效的日期。
終止有效日	UTC 日期時間	7	價目表最終有效日期。
定價	編號	22	產品的價格。
負責人	Varchar	15	記錄的負責人。
價目表	Varchar	15	和這個行項目關聯的價目表的名稱。
價格類型	Varchar	30	行項目上的在類型，例如，標準。
Product	Varchar	15	價格行項目的產品。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

產品分類欄位：匯入準備

下表包含有關將產品分類欄位匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」 (請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341)中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設宣傳活動收件者欄位名稱	資料類型	長度上限
分類名稱	文字	100

預設宣傳活動收件者欄位名稱	資料類型	長度上限
上層分類	文字	100
外部唯一 ID	文字	30
主產品分類外部 ID	文字	30
說明	文字	16,350

產品欄位：匯入準備

下表包含有關將產品匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱「[匯入資料的欄位類型準則](#)」頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設產品 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
車體	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。 預設的有效值：「雙門小轎車」、「改裝車」、「敞篷車」、「掀背車」、「休旅車」、「四門轎車」
分類	選擇清單	30	預設的有效值：「車罩」、「拖車」、「SUV」、「內裝」、「重型卡車」、「外裝」、「電子」、「傳動系統」、「輕型卡車」、「客車」
已管制	核取方塊	不適用	無
經銷商發票價格	幣別	15	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
說明	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷，其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
車門	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。 預設的有效值：「3 門」、「2 門」、「4 門」
引擎	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
批號追蹤	核取方塊	不適用	無

預設產品 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
廠牌	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
車型	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
可訂購	核取方塊	不適用	無
主產品	文字	100	無
產品編號	文字	50	無
價格類型	選擇清單	30	無
產品分類	文字	100	無
產品幣別	幣別	15	無
產品名稱	文字	100	預設的必要欄位。
產品類型	選擇清單	30	無
修訂版本	選擇清單	30	無
產品已序號化	核取方塊	不適用	無
狀態	選擇清單	30	無
子類型	選擇清單	30	無
醫療類別	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
變速系統	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
車身護條飾板	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
類型	選擇清單	30	無
年	編號	50	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

樣本免責聲明欄位：匯入準備

下表包含您在將樣本免責聲明匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設樣本免責聲明 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
備註	文字	255	這個欄位提供免責聲明欄位的補充資訊。
數字	文字	15	無
免責聲明文字	文字	500	這是免責聲明文字。
結束日期	日期/時間	7	免責聲明到期日。
開始日期	日期/時間	7	免責聲明啟動日期。
狀態	選擇清單	30	此欄位的值為：有效、無效及到期。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

樣本存貨欄位：匯入準備

下表包含您在將樣本存貨匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設樣本存貨 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
稽核 ReportID	文字	15	無
存貨期間	文字	15	指向「存貨期間物件 ID」的參考欄位。
最後實體計數	編號	22	無
批號	文字	15	無
未結餘額	編號	22	無
實體計數	編號	22	無

預設樣本存貨 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
樣本	文字	15	指向這個存貨之樣本產品的參考欄位。
系統計數	編號	22	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)
- 樣本存貨

樣本批號欄位：匯入準備

下表包含您在將樣本批號匯入至 **Oracle CRM On Demand** 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設樣本批號 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
截止日期	日期	7	這個日期已經過計算。計算依據為到期日減去「短少天數」欄位中提供的短少天數值。例如，如果到期日為 1 月 31 日，「短少天數」欄位中的值為 30，則截止日期為 1 月 1 日。這表示必須在極短的未來內使用樣本批號，否則要退回至總辦公室。
說明	文字	255	批號說明。
到期日	日期	7	樣本批號的到期日。
存貨 - 依批號	Boolean	1	這個欄位指示存貨是在批號層次或是在產品層次追蹤。
批號	文字	100	批號名稱。
可訂購	Boolean	1	這個欄位指示批號是否可以排序。
產品層次	編號	22	無
樣本	文字	15	產品名稱。
短少天數	編號	22	前置天數。
開始日期	日期	7	樣本批號開始日期。

預設樣本批號 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
單位	文字	30	計量單位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)
- 樣本批號

樣本交易欄位：匯入準備

下表包含您在將樣本交易匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設樣本交易 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
傳送的套件數	編號	22	轉出樣本交易時傳送的套件數。
接收的套件數	編號	22	轉入樣本交易時接收的套件數。
調整原因	選擇清單	30	這個欄位的預設值為：「人為錯誤」、「遭竊」、「初始計數」、「遺失」、「已找到」和「要求」。
備註	文字	255	說明欄位。
日期	日期/時間	7	交易的日期。
預期抵達日期	日期/時間	7	無
預期交付日期	日期/時間	7	無
起始交易	文字	15	無
存貨期間：開始日期	日期/時間	7	無
存貨期間：結束日期	日期/時間	7	無
發票編號	文字	15	無

預設樣本交易 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
名稱	文字	50	無
ParentTxn	文字	15	無
收到日期	日期/時間	7	無
根交易	文字	15	無
狀態	選擇清單	30	預設值為：「進行中」、「在途」、「已調整」、「已處理」和「已處理但有差異」。
傳送日期	日期/時間	7	無
追蹤編號	文字	15	無
轉移至	文字	15	無
類型	選擇清單	30	預設值為：「轉入」、「轉出」、「樣本遺失」、「存貨調整」和「支付」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

服務要求欄位：匯入準備

下表包含有關將服務要求匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341)中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設服務要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
客戶	文字	100	無
客戶外部 ID	文字	30	無
範圍	選擇清單	30	預設的有效值：「產品」、「安裝」、「維護」、「訓練」和「其他」
原因	選擇清單	30	預設的有效值：「指示不清楚」、「使用者需要訓練」、「已知議題」、「新議題」、「其他」

預設服務要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
已結案	時間	日期/時間	無
聯絡人	文字	255	無
聯絡人外部 ID	文字	30	無
經銷商	選擇清單	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷，其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
外部唯一 ID	文字	30	無
開始時間	日期/時間	7	無
負責人	電子郵件	50	檔案資料必須符合現有 Oracle CRM On Demand 使用者的登入使用者 ID。如果記錄包含這個欄位的無效值（包括沒有值），它的值就會設定為執行匯入之使用者的登入使用者 ID。 如果在執行「匯入助理」時，這個欄位未對應到有效的匯入檔案欄位，「負責人」就會設定為執行匯入所有匯入記錄之使用者的登入使用者 ID。
負責人外部 ID	文字	30	無
主要合作夥伴客戶	Varchar	15	無
優先順序	選擇清單	30	預設的有效值：「1-儘快」、「2-高」、「3-中」、「4-低」
產品	選擇清單	100	無
重新指派負責人	核取方塊	不適用	無
服務經銷商	文字	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
來源	選擇清單	30	預設的有效值：「電話」、「Web」、「電子郵件」、「傳真」

預設服務要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
服務要求幣別	文字	20	無
服務要求編號	文字	64	無
狀態	選擇清單	30	預設的有效值：「未結案」、「尚待處理」、「已結案」、「未結案 - 已呈報」、「已取消」
主旨	文字	250	無
類型	選擇清單	30	預設的有效值：「問題」、「議題」、「增強要求」、「其他」
車輛	文字	100	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- 服務要求欄位
- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

簽名欄位：匯入準備

下表包含您在將簽名匯入至 **Oracle CRM On Demand** 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設簽名 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
活動 ID	文字	15	無
聯絡人名字	文字	50	無
聯絡人姓氏	文字	50	無
免責聲明文字	文字	500	無
標頭文字	文字	800	無
銷售業務代表名字	文字	50	無
銷售業務代表姓氏	文字	50	無
簽名控制	文字	16000	這個欄位存放簽名 x 和 y 座標。

預設簽名 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
簽名日期	日期	7	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

解決方案欄位：匯入準備

下表包含有關將解決方案匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設解決方案 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
外部唯一 ID	文字	30	無
常見問題	文字	250	無
整合 ID	文字	30	無
產品分類	選擇清單	100	無
已公佈的	選擇清單	1	預設的有效值為 Y 和 N。不管您的語言設定是什麼，這兩個值都必須保留為英文。
服務要求計數	整數	22	無
解決方案幣別	選擇清單	20	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
解決方案詳細資訊	文字	16,000	無
解決方案評比	編號	15	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
狀態	選擇清單	30	預設的有效值：「草稿」、「已核准」、「過時」
標題	文字	100	預設的必要欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- 解決方案欄位
- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

特價產品欄位：匯入準備

下表包含您在將特價產品匯入至 **Oracle CRM On Demand** 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設特價要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
授權成本	編號	22	合作夥伴正在特價要求中協商的價格。
競爭對手名稱	Varchar	100	要求的競爭對手名稱。
競爭對手合作夥伴	Varchar	100	競爭對手合作夥伴名稱。
競爭對手產品	Varchar	100	競爭對手產品名稱。
競爭對手產品價格	編號	22	競爭對手產品價格。
幣別	Varchar	20	無
說明	Varchar	250	無
建議售價	編號	22	以所有幣別計價的製造商建議零售價 (MSRP)。
其他競爭資訊	Varchar	250	任何與競爭產品優惠相關的詳細資訊，例如特價說明等等。
Product	Varchar	15	特價要求的產品名稱。
採購成本	編號	22	合作夥伴原先支付訂購產品的價格。
數量	編號	22	將在此要求之下銷售的產品預期數量。
要求成本	編號	22	合作夥伴要求的減價。
要求的轉售價格	編號	22	合作夥伴想要銷售產品的轉售價格。
SP 要求	Varchar	15	此特別定價產品相關聯的特價要求。
建議的轉售價格	編號	22	品牌所有者建議的轉售價格。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

特價要求欄位：匯入準備

下表包含您在將特價要求匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設特價要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
核准狀態	Varchar	30	特價要求的核准狀態。
核准者	Varchar	15	核准者的名稱。
授權日期	UTC 日期時間	7	特價要求的核准日期。
請款核定日期	日期	7	決定理賠的日期。
理賠狀態	日期	7	特價理賠的狀態。
幣別	Varchar	20	特價要求的幣別。
交易備案	Varchar	15	和特價要求關聯的交易備案。
說明	Varchar	15	無
到期日	日期	7	必須處理要求的期限日期。
終止客戶	Varchar	15	要求的客戶。如果要求和商機關聯，則您可以選取商機客戶。
結束日期	UTC 日期	7	特價仍然有效的最後日期，之後便無效。
Fund	Varchar	15	和特價要求關聯之資金的名稱。
最後核准者	Varchar	15	最近核准要求之人員的姓名。
Opportunity	Varchar	15	和要求相關的商機。
原始合作夥伴客戶	Varchar	15	發出特價要求的原始合作夥伴。
負責人	Varchar	15	記錄負責人。
負責人合作夥伴客戶	Varchar	15	負責人作業的合作夥伴客戶。
合作夥伴方案	Varchar	15	和要求關聯的合作夥伴方案。

預設特價要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
主要合作夥伴客戶	Varchar	15	在特價要求上領導努力的合作夥伴公司。
原因代碼	Varchar	30	特價要求被退回或拒絕的原因。
要求日期	日期	7	特價要求的建立日期和時間。
要求名稱	Varchar	50	要求的名稱。
開始日期	UTC 日期時間	7	特價開始的日期和時間。
提交狀態	Varchar	30	提交的狀態，例如，「尚未提交」、「已提交」或「已撤銷」。
提交日期	UTC 日期時間	7	提交要求的日期和時間。
授權總金額	編號	22	所授權的總金額。
要求總金額	編號	22	合作夥伴要求的總金額。
核准的理賠總金額	編號	22	核准的合作夥伴理賠總金額。
要求的理賠總金額	編號	22	合作夥伴要求的理賠總金額。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

任務聯絡人欄位：匯入準備

下表包含有關將聯絡人和任務之間的連結匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設任務聯絡人欄位名稱	資料類型	長度上限
聯絡人全名	文字	60
聯絡人外部 ID	文字	30
任務外部 ID	文字	30

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

任務使用者欄位：匯入準備

下表包含有關將使用者和任務之間的連結匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」(請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341)中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設任務使用者欄位名稱	資料類型	長度上限
使用者 ID	文字	50
任務外部 ID	文字	30
使用者外部 ID	文字	30

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

交易項目欄位：匯入準備

下表包含您在將交易項目匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設交易項目 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
說明	文字	250	交易項目說明。
存貨期間	文字	15	無
行號	編號	22	和交易表頭記錄關聯的唯一的號碼。
批號	文字	15	存放「樣本批號 ID」的參考欄位。
數量	編號	22	和交易項目關聯的樣本數目。

預設交易項目 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
樣本	文字	15	隨同交易項目提供之樣本的名稱。您必須記錄所有樣本。
出貨數量	編號	22	當做交易項目出貨的樣本數目。
交易數	文字	15	存放「樣本交易 ID」的參考欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

使用者欄位：匯入準備

下表包含有關將使用者匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」(請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341)中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設使用者 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
別名	文字	50	預設的必要欄位。
使用者地址 1	文字	200	如需有關如何依照國家對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家和地址對應 (請參閱 " 關於國家與地址對應 " 頁數 309)。
使用者地址 2 與 3	文字	100	如需有關如何依照國家對應地址欄位的說明，請參閱 關於國家和地址對應 (請參閱 " 關於國家與地址對應 " 頁數 309)。
使用者城市	文字	50	無
使用者國家	選擇清單	30	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。美國的有效值是 USA。此應用程式不允許修改這個欄位的有效值。請先確定匯入資料與這個欄位的有效值相符，然後再進行匯入 (請參閱 關於國家和地址對應 (請參閱 " 關於國家與地址對應 " 頁數 309))。
使用者郵政信箱/排序代碼	文字	30	無

預設使用者 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
使用者省別	文字	50	若為加拿大，請參閱 關於國家和地址對應 （請參閱 " 關於國家與地址對應 " 頁數 309）。不過，這不是選擇清單欄位。
使用者美國州別	選擇清單	2	如需美國州別的有效值清單，請參閱 關於國家和地址對應 （請參閱 " 關於國家與地址對應 " 頁數 309）。
使用者地址郵遞區號	文字	30	無
行動電話號碼	電話	40	無
Currency	文字	50	這個欄位是在公司層級設定的，因此您無法匯入這個欄位或編輯其選擇清單值。
部門	文字	75	無
事業群	文字	75	無
電子郵件	文字	50	預設的必要欄位。
當我按一下「儲存」時，即以電子郵件寄送臨時密碼	核取方塊	不適用	如果您選取這個核取方塊並儲存，含有臨時密碼的電子郵件就會傳送給使用者。
員工編號	編號	30	無
外部唯一 ID	文字	30	包含已匯入記錄的「外部 ID」。
名字	文字	50	預設的必要欄位。
資金核准限額	編號	22	Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 特有。
整合 ID	文字	30	與外部系統整合所使用的識別碼。
語言	文字	50	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與標準的有效值完全相符。
姓氏	文字	50	預設的必要欄位。
地區設定	文字	50	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
中間名	文字	50	無
先生/女士	選擇清單	15	無
直屬主管	文字	不適用	這是根據經理名字和姓氏所計算的欄位。

預設使用者 欄位名稱	資料類型	長度上限	備註
直屬主管外部 ID	文字	30	無
角色	選擇清單	50	預設的必要欄位。預設的有效值：「管理員」、「主管」、「現場銷售業務代表」、「內部業務代表」、「銷售及行銷經理」、「服務經理」和「服務代表」。
狀態	選擇清單	30	預設的必要欄位。預設的有效值：「有效」、「無效」。
時區	文字和編號	100	您無法編輯這個選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
公司傳真號碼	電話	40	無
辦公室電話號碼	電話	40	預設的必要欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)
- [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)
- [使用者欄位](#) (頁數 126)

車輛聯絡人欄位：匯入準備

下表包含您在將車輛聯絡人欄位匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 341)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設產品分類欄位名稱	資料類型	長度上限
序號	文字	100
產品名稱	文字	100
聯絡人全名	文字	60
聯絡人外部 ID	文字	30
車輛外部 ID	文字	30
家庭主要聯絡人	核取方塊	不適用

車輛欄位：匯入準備

下表包含有關將車輛欄位匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。這項資訊會補充「[匯入資料的欄位類型準則](#)」（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341）中的準則。您必須先檢閱下列重要資訊，才能執行匯入。

附註：本表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始（預設）名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

附註：這個區段為 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。

預設車輛欄位名稱	資料類型	長度上限
車輛識別碼	文字	100
廠牌	文字	30
車型	文字	30
年份	文字	22
車身護條飾板	文字	30
車門	文字	30
車身顏色	文字	30
外部唯一 ID	文字	30
負責人外部 ID	文字	30
客戶外部 ID	文字	30
產品外部 ID	文字	30
汽車銷售商外部 ID	文字	30
汽車維修服務廠外部 ID	文字	30
產品類型	文字	30
汽車銷售商	文字	100
狀態	文字	255
客戶	文字	100
客戶類型	文字	255
聯絡人	文字	255
駕照號碼	文字	30
發照州別	文字	10
駕照到期日	日期	32

預設車輛欄位名稱	資料類型	長度上限
變速系統	文字	30
客戶地點	文字	50
狀態	文字	30
地點	文字	30
二手車/新車	文字	30
引擎	文字	30
製造廠商建議零售價	幣別	25
經銷商發票價格	幣別	25
負責人	文字	30
修改：外部日期	日期/時間	32
修改者	文字	255
車輛幣別	文字	30
內裝顏色	文字	30
保固類型	文字	30
保固開始日期	日期	32
保固結束日期	日期	32
目前里程數	數字	16
里程數記錄日期	日期	32
產品名稱	文字	100
類型	文字	255
本文	文字	30
描述	文字	250
負責人	電子郵件	50
已建立：日期外部	日期/時間	32
資料列 ID	ID	15
整合 ID	文字	30
客戶 ID	ID	15
客戶整合 ID	文字	30

預設車輛欄位名稱	資料類型	長度上限
自訂物件 <i>N</i>	文字	50
已編列索引選擇清單 1	文字	30
已編列索引選擇清單 2	文字	30
已編列索引選擇清單 3	文字	30
已編列索引選擇清單 4	文字	30
已編列索引選擇清單 5	文字	30
已編列索引選擇清單 6	文字	30
已編列索引數字	數字	16
已編列索引日期	日期/時間	32
已編列索引幣別	幣別	25
已編列索引詳細文字	文字	255
索引短文字 1	文字	100
索引短文字 2	文字	100
已編列索引核取方塊	布林	1
產品分類	文字	100
組件編號	文字	50
購買日期	日期	32
購買價格	幣別	25
數量	數字	16
出貨日期	日期	32
安裝日期	日期	32
到期日	日期	32
通知日期	日期	32
合約	文字	30

匯入助理

下列主題說明如何使用「匯入助理」將您的公司資料匯入至 Oracle CRM On Demand:

■ [匯入資料](#) (請參閱 "[匯入您的資料](#)" 頁數 465)

- [檢閱匯入結果](#) (頁數 469)
- [匯入結果電子郵件和記錄檔的範例](#) (頁數 469)

匯入您的資料

在您開始之前。備妥您的 CSV 檔案，並將任何必要的欄位或選擇清單值加入應用程式。如需詳細資訊，請參閱[資料匯入的準備工作](#) (頁數 346)。您可在匯入資料前檢閱 [My Oracle Support](#) 上的支援文件，決定最符合您需求的資料匯入方式。

在您備妥匯入的資料後，請存取「匯入助理」，並執行該匯入作業。為了確保「匯入助理」平均地處理所有匯入要求，每個匯入要求都會分割成一或多個具有 100 筆記錄的子要求。系統會同時處理來自不同匯入要求的子要求，所以佇列中不會有任何匯入要求需等候其他要求完成才會被選取。匯入要求的處理時間會持續更新，並反映佇列中子要求的進度。

提示：請進行五個記錄的測試匯入作業，藉以確認您的匯入 CSV 檔案已正確設定。相較於匯入檔案中的完整數目，更正五個匯入記錄的錯誤會比較簡單。

匯入記錄

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「資料管理工具」區段中，按一下「匯入和匯出工具」連結。
- 3 在「匯入資料」區段中，從下拉式功能表選取您想要匯入的記錄類型。
- 4 按一下「啟動」按鈕。
這樣就會啟動「匯入助理」。

5 步驟 1:

附註：下列選項會根據您想要匯入的記錄而提供。

- a** 選取您想要「匯入助理」識別相符記錄的方式。

「匯入助理」會使用外部唯一 ID (從其他系統匯入的唯一外部 ID 欄位)、Oracle CRM On Demand 資料列 ID 及 Oracle CRM On Demand 預先定義的欄位。這些預先定義的欄位 (例如「客戶名稱」與「地點」) 沒有 ID。

如需有關如何定義重複記錄的詳細資訊，請參閱[關於記錄重複和外部 ID](#) (請參閱 "[關於記錄重複與外部 ID](#)" 頁數 325)。

- b** 選取當「匯入助理」在 Oracle CRM On Demand 中找到重複的唯一記錄識別碼，您要「匯入助理」進行的動作。選項包括：不要匯入重複的記錄、覆寫現有記錄或建立其他記錄。

附註：這個選項不適用於「任務」、「約會」、「附註」、「客戶團隊」、「聯絡人團隊」和「機會聯絡人角色」。

- c** 選取當匯入記錄的唯一記錄識別碼不符合 Oracle CRM On Demand 中的現有記錄，您要「匯入助理」遵循的動作。

附註：這個選項不適用於「任務」、「約會」和「附註」。如果您在上一個選項中選取「覆寫記錄」和「不要建立新的記錄」，就會導致系統更新記錄。

- d** 選取您想要如何處理 CSV 檔案中不符合應用程式值的選擇清單值。

「匯入助理」可能會將新的值加入至選擇清單，或是不匯入欄位值。

附註：匯入「附註」或者使用者的語言與公司的預設語言不同時，無法使用這個選項。這個選項也不適用於複選擇清單。只有當 CSV 檔案中的值存在應用程式時，您才能匯入複選擇清單。

- e 決定「匯入助理」是否應為資料檔案中遺漏的關聯（相關記錄）建立新記錄。

附註：這個選項只有在匯入「客戶」或「聯絡人」時才能使用。

- f 選取用於 CSV 檔案中的日期/時間格式。

如需詳細資訊，請參閱[匯入資料的欄位類型指導方針](#)（請參閱 "[匯入資料的欄位類型準則](#)" 頁數 341）。

- g 確認檔案編碼選項是「Western」。

附註：除非您確定使用了其他編碼方法，否則請勿變更這個設定。預設值（Western）適用於歐洲和北美的大部分編碼系統。

- h 選取檔案所使用的 CSV 分隔符號類型：逗號或分號。

- i 在「錯誤記錄」下拉式清單中，選取您希望 Oracle CRM On Demand 記錄的內容：所有訊息、錯誤與警告，或是僅錯誤。

- j 選取您想要匯入資料的 CSV 檔案。

- k 選擇指示您是否要系統按順序處理資料檔案的核取方塊。

附註：選擇按順序處理資料檔案，將會確保何時提交匯入要求，以及一定按順序處理子匯入要求，而且也可以確保 CSV 檔案的依存性。

- l 若您想要在匯入資料時停用稽核，且不要想在匯入資料時產生任何稽核追蹤記錄，請選取此核取方塊。

附註：如果您正在匯入「使用者」記錄類型，就無法停用此稽核設定。此選項只有在您的角色啟用「管理匯入的記錄稽核」權限時才能使用。選取此核取方塊可能會提昇匯入績效，視您想要匯入的記錄類型與您決定稽核的那些記錄類型的稽核欄位數而定。

6 步驟 2:

- a 必要時，請遵循驗證檔案的指示進行。

- b 選取欄位對應檔案（如果有的話）。

- c 欄位對應檔案（.map）包含 CSV 檔案中欄位與現有 Oracle CRM On Demand 欄位的配對。在您執行匯入之後，系統就會傳送一封含有 .map 檔案以及最近對應配置的電子郵件給您。您可以將它儲存至電腦，以便之後匯入時重複使用。

7 在步驟 3 中，將檔案中的欄位對應至 Oracle CRM On Demand 欄位。您至少必須將所有必要的欄位對應至 CSV 檔案中的資料欄表頭。

「匯入助理」會在顯示 Oracle CRM On Demand 中該區域內所有欄位（包括您所加入的自訂欄位）的下拉式清單旁列出匯入 CSV 檔案的資料欄表頭。

如果您所需的地址欄位沒有顯示在下拉式清單中，請選取這份表格中顯示的對應欄位。

在此欄位上篩選您的清單	從下拉式清單中選取此欄位
街道號碼 地址 1 Chome	街道地址
Ku	地址 2
樓層 轄區	地址 3
Shi/Gun	城市
Colonia/區 CEDEX 代碼 地址 4 都市 鄉鎮	郵政信箱/排序代碼
MEX 州 BRA 州 郡 行政區 島 轄區 地區 酋長國 特區	省別
島國代碼 郵政信箱 郵政信箱	郵遞區號

如果您選取了 **.map** 檔案，請確認這些欄位都正確對應。您可能必須對應自從上一次執行匯入以來所建立的自訂欄位。

如需有關外部 ID 的詳細資訊，請參閱關於記錄重複和外部 ID (請參閱 "關於記錄重複與外部 ID" 頁數 325)。

注意： 如果您選錯了要匯入的檔案，請按一下「取消」變更選項。此時，使用「返回」按鈕並不會清除快取，所以您原本選取的匯入檔案仍會顯示在欄位對應步驟中。

注意： 「外部唯一 ID」和「經理外部 ID」是用來將「聯絡人」與其「經理記錄」建立關聯的主要欄位。如果您沒有對應這些欄位，系統就會使用「聯絡人姓名」和「經理」欄位，將「經理記錄」與「聯絡人」建立關聯。使用「聯絡人姓名」和「經理」欄位來建立這項關聯時，資料檔案記錄將受制於更嚴格的依存順序。

8 必要時，請針對步驟 4，遵循畫面上的指示進行。

9 針對步驟 5，按一下「完成」。

檢視匯入要求的佇列

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「匯入與匯出佇列」區段中，按一下「匯入要求佇列」連結。

「匯入要求佇列」頁面隨即顯示，其中列出要求的相關資訊，包括預估完成時間。

下表將描述匯出狀態。

狀態	說明
已佇列	尚未處理匯入作業。
進行中	正在處理匯入作業。 附註： 您可以刪除這種狀態中的要求。不過，您必須檢閱已部分匯入到 Oracle CRM On Demand 的任何資料。
已完成	匯入期間沒有發生錯誤。
已完成但發生錯誤	匯入已完成，不過某些記錄含有錯誤。
失敗	匯入已完成，不過沒有匯入任何記錄。
錯誤	匯入並未完成，因為發生錯誤。
已取消	匯入已取消。

下表將描述匯入記錄資訊。

匯入記錄資訊	說明
提交數	CSV 檔案中包含的記錄數目。
處理數	匯入引擎目前已處理的記錄數目。這個欄位會每隔 20 秒處理一次，或依照系統程序設定的頻率。
成功匯入數	已匯入而且沒有發生任何問題的記錄數目。
部份匯入數	已匯入的數目，但是並未匯入記錄的所有欄位。
未匯入數	完全沒有匯入的記錄數目。
已取消數	在匯入取消前已經匯入的記錄數目。

匯入複選選擇清單值

- 1 在 CSV 檔案中以分號分隔複選選擇清單。

例如，如果您的複選選擇清單包含名字，而您想要將四個名字匯入此欄位，請以分號分隔每個名字。

- 2 按一下「將新值新增至選擇清單」。

Oracle CRM On Demand 隨即匯入您的複選選擇清單。

檢閱匯入結果

您可以檢閱 **Oracle CRM On Demand** 中的佇列頁面，追蹤匯入的進度。當匯入要求完成時，您可以導覽到匯入佇列，然後向下探鑽到已完成的匯入工作。每一個匯入要求都包含提交的資料檔案、產生的對應檔案，以及記錄檔案。這個記錄檔案會提供基本的記錄檔案資訊，包括錯誤、匯入的狀態，以及詳細資訊。如果匯入期間發生錯誤，建議您檢閱匯入要求隨附的記錄檔案。

另外，當匯入要求完成時，您會收到列出匯入特定項目的電子郵件訊息。該電子郵件訊息會摘要列出匯入並包含記錄檔案，其中會列出未匯入的記錄和欄位。

您就可以修正 **CSV** 檔案中的資料，然後再次匯入資訊。第二次匯入時，您應該指示系統，在碰到重複記錄時，覆寫現有的記錄。

檢視您的匯入要求佇列

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「匯入和匯出工具」區段中，按一下「匯入和匯出工具」連結。
- 3 在「匯入與匯出佇列」區段中，按一下「匯入要求佇列」連結。
「匯入要求佇列」頁面隨即出現，顯示匯入完成的時間或評估完成時間。

檢閱含匯入結果的電子郵件

- 進入您的電子郵件應用程式，然後從 **Oracle CRM On Demand** 開啟電子郵件。
電子郵件內容會依記錄逐一列出所發生的任何錯誤，以及您想要擷取該記錄的完整資料時所應採取的行動。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入結果電子郵件和記錄檔的範例](#) (頁數 469)

匯入結果電子郵件和記錄檔的範例

匯入要求完成後，您會接到摘要列出匯入結果的電子郵件：

親愛的 Mike：

您的匯入要求已於 3/30/2007 上午 7:10:06 完成，以下是結果摘要：

使用者：qa/mjones

匯入類型：客戶

匯入檔案名稱: Accounts.csv

完成時間: 3/30/2007 上午 7:10:06

總記錄數: 496

成功匯入數: 495

部分匯入數: 1

已忽略的重複記錄: 0

失敗: 0

如需匯入的詳細資料，請檢閱記錄檔案。如果您需要更進一步的協助，請參閱線上說明。

感謝您對 Oracle CRM On Demand 的愛用，

Oracle CRM On Demand 客戶關懷中心敬上

電子郵件附件是記錄檔，其中列出在匯入程序期間發生的每一項錯誤，如下所示：

記錄特定的錯誤 EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 找不到與匯入欄位 'CURRENCY' 值 'INR' 相符的記錄。雖然沒有更新 Oracle CRM On Demand 欄位「客戶幣別」，但是已經匯入這筆記錄的其他欄位值。

匯出助理

下列主題說明如何使用「匯出助理」匯出您的 Oracle CRM On Demand 資料：

■ [匯出您的資料](#) (頁數 470)

■ [檢閱匯出結果](#) (頁數 472)

匯出您的資料

您可以從 Oracle CRM On Demand 將您公司的資料全部或部分匯出到外部檔案。匯出產生一或多個壓縮檔案，內含您選取要匯出之每個記錄類型的個別 CSV 檔。每個產生的匯出檔為 1.5 GB 或更小。

附註： 如果您公司使用產業特定版本的應用程式，匯出中不包含您所屬產業（例如家庭、車輛、醫護教育活動及資金）特有的記錄類型，以及其連結活動與附註。此外，如果您匯出經常性機會產品的記錄，應用程式會填入該資料列的 Parent_ID 資料欄。若是非經常性記錄，則 Parent_ID 儲存格為空白。

在您開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須具有「管理匯出」權限。

匯出您公司的資料

附註：系統對一週內可以進行的匯出數目（包括完整與部分匯出）設有上限。公司每 7 天可以執行一次完整的匯出。使用者每 7 天可以匯出最多 1000 筆記錄，無論記錄類型為何。

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「管理首頁」的「資料管理工具」區段中，按一下「匯入與匯出工具」連結。
- 3 在「匯入和匯出工具」頁面上，按一下「匯出資料」連結。
「資料匯出助理」隨即啟動。
- 4 步驟 1：
 - a 執行下列其中一項作業：
 - 如果要執行完整匯出，請選取「匯出所有記錄類型」圓形按鈕。
 - 如果要執行局部匯出，請選取「匯出選取的記錄類型」圓形按鈕，和您要匯出的記錄類型。您可以匯出所有記錄類型的資料，或個人下階記錄的資料。

b 按「下一步」。

上階與下階記錄類型的資料都會匯出成壓縮檔案中個別的 CSV 檔。

注意：若您在 Oracle CRM On Demand 中匯出「附註」資料，CSV 檔案會包含所有在 Oracle CRM On Demand 中公開的「附註」，以及隸屬匯出資料使用者的私人「附註」。

- 5 步驟 2：
 - a 選取匯出的 CSV 檔中所用的時區。
 - b 選取匯出的 CSV 檔中所用的日期/時間格式。
 - c 選取檔案所使用的 CSV 分隔符號類型：逗號或分號。
 - d 選取篩選準則，以限制匯出中的資料。

附註：第一次匯出資料時，最好不要依日期篩選，但之後就該考慮依前一次匯出的日期篩選資料，以設定遞增式匯出。

e 按「下一步」。

- 6 步驟 3，檢閱摘要，並按一下「完成」來提交匯出要求。
- 7 在「匯出要求」頁面上，按一下「匯出要求佇列」連結來檢查您的要求狀態。

下表說明可能的匯出狀態值。

狀態	說明
已佇列	匯出尚未處理。
已重新佇列	匯出要求已重新提交至佇列。

狀態	說明
進行中	匯出正在進行中。 附註： 在此狀態下無法刪除要求。
已完成	匯出已完成，且沒有發生錯誤。
已完成但發生錯誤	匯出已完成但部分記錄有一些錯誤。
失敗	匯出已完成但未匯入任何記錄。
錯誤	匯出因發生錯誤而未完成。

如需有關「匯出要求佇列」頁面的詳細資訊，請參閱[檢閱匯出結果](#) (頁數 472)。

檢閱匯出結果

「匯出要求佇列」頁面顯示所有待處理與已完成的匯出要求。若要求位於頁面的「尚待處理要求」區段中，則您可按一下「重新整理」以查看系統是否已完成您的要求。要求完成時，您可以在要求上逐層往下檢視，以擷取輸出檔案。

檢視匯出要求

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「資料管理工具」區段中，按一下「匯入和匯出工具」連結。
- 3 在「匯入和匯出工具」頁面上，按一下「匯出要求佇列」連結。

畫面會出現「匯出要求佇列」頁面，顯示匯出要求的詳細資料。下表說明匯出要求的資訊。

匯出記錄資訊	說明
匯出類型	匯出的類型： <ul style="list-style-type: none"> ■ 完整。匯出您公司的完整資料。 ■ 部份。匯出您公司的部份資料。
記錄類型	記錄類型。若是含下階記錄的部份要求，下階記錄會以 <i>上階：下階</i> 的格式表示出來，例如，客戶：聯絡人。
狀態	例如，狀態為「處理中」或「已完成」。
要求者	提交要求的使用者。
已提交	提交匯出要求的時間與日期。
已完成	完成匯出的時間與日期。

擷取要求的壓縮檔

- 1 在「已完成的要求」區段中，按一下「匯出類型」或「記錄類型」連結，開啟「匯出要求詳細資訊」頁面。
頁面顯示的匯出屬性，包含匯出記錄的數目（匯出數）與成功匯出且沒發生任何錯誤的記錄類型數目（完成的物件數）。
- 2 在頁面的「匯出要求附件」區段中，在包含 ZIP 檔案的資料列中，您可以執行下列動作：
 - 從記錄層級功能表選取「下載」以開啟或儲存 ZIP 檔案。
ZIP 檔案是由您匯出的每一種記錄類型之匯出摘要文字檔與 CSV 檔案所組成。
 - 按一下「刪除」以刪除檔案。

Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式

下列主題說明如何使用 Oracle Data Loader On Demand 用戶端匯入您的 Oracle CRM On Demand 資料：

- [關於 Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式](#) (頁數 473)
- [下載 Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式](#) (頁數 473)

關於 Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式

Oracle Data Loader On Demand 用戶端是命令列公用程式，提供從外部資料來源將資料匯入至 Oracle CRM On Demand 的方法。此程式具有兩項功能：

- **插入功能。**這個功能可以將檔案中的記錄插入至 Oracle CRM On Demand。
- **更新功能。**這個功能使用外部資料來源的記錄來修改 Oracle CRM On Demand 中的現有記錄。

如需詳細資訊，請參閱 Oracle Data Loader On Demand Guide，可從 Oracle Technology Network 的 Oracle CRM On Demand 文件庫中取得。

下載 Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式

完成下列程序以下載此公用程式。若要安裝並使用此公用程式，請參閱 Oracle Data Loader On Demand Guide，可從 Oracle Technology Network 的 Oracle CRM On Demand 文件庫中取得。

下載 Oracle Data Loader On Demand 公用程式

- 1 登入至 Oracle CRM On Demand，然後按一下「管理」。
- 2 在「資料管理工具」下，按一下「匯入和匯出工具」。
- 3 在「Oracle Data Loader On Demand」下，按一下「Oracle Data Loader On Demand」。
- 4 將 ZIP 檔案儲存至您的電腦。

Web 服務整合

Oracle CRM On Demand 可讓您執行下列作業：

- 從已啟用 Web 服務的應用程式存取及變更 Oracle CRM On Demand 資料
- 自行建立整合 Oracle CRM On Demand 的應用程式

您可以：

- 下載 Web 服務描述語言 (WSDL) 檔案，協助您開發使用 Web 服務介面存取 Oracle CRM On Demand 的應用程式，請參閱[下載 WSDL 和結構描述檔案](#) (頁數 474)。
- 下載 WSDL 及結構描述檔案，以便使用「整合事件」Web 服務的方法來存取整合佇列，並追蹤特定記錄類型的變更。您也可以下載結構描述，追蹤所支援記錄類型的自訂及重新命名的欄位。
- 檢視您公司所使用 Web 服務的摘要，請參閱[檢閱 Web 服務使用狀況](#) (頁數 476)。

CTI 整合 API

「Web 服務管理」頁面中可用的其中一個 WSDL 檔案，是提供給「CTI 活動 Web」服務使用，而它是電腦電話整合 (CTI) 整合應用程式程式介面 (API) 的一部份。「CTI 整合 API」透過使用 Web 服務整合，來提供直接整合 Oracle CRM On Demand 與第三方 CTI 軟體的能力。如需有關「CTI 整合 API」的詳細資訊，請參閱 Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide。

下載 WSDL 和結構描述檔案

Oracle CRM On Demand 所提供的 Web 服務可讓用戶端應用程式使用者與 Oracle CRM On Demand 互動，例如插入、更新、刪除及查詢記錄，以及執行一些管理任務。

Web 服務可透過下列提供使用：

- **Web 服務 v1.0。** 用來與自訂物件 01-03 及預先設定的物件互動。
- **Web 服務 v2.0。** 用來與所有 Oracle CRM On Demand 自訂物件及預先設定的物件互動。相較於 Web 服務版本 1.0，Web 服務版本 2.0 API 也會提供可使用 `QueryPage` 方法發出查詢的額外選項。
- **服務 API。** 用來透過 Web 服務以執行管理任務。例如，服務 API 允許管理 Oracle CRM On Demand 中的使用者，以及可以發出關於 Oracle CRM On Demand 系統與使用資訊的查詢。
- **管理服務。** 可用於透過 Web 服務與 Oracle CRM On Demand 中繼資料進行互動。「管理服務」具有讀取與載入 XML 格式的 Oracle CRM On Demand 中繼資料。

您可以從「Web 服務管理」頁面：

- 下載供存取 Web 服務之應用程式使用的 Web 服務描述語言 (WSDL) 檔案
- 下載結構描述檔案
- 存取 Web 服務文件

下載 WSDL 檔案

您可以下載各記錄類型和各服務 API 的 WSDL 檔案。

下載 WSDL 檔案

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「Web 服務整合」區段，按一下「Web 服務管理」。
- 3 從「選取服務」清單中，視需要選取「Web 服務 v1.0」、「Web 服務 v2.0」、「服務 API」或「管理服務」。
- 4 從「WSDL 物件」清單中選取所需的記錄類型，例如「客戶」或服務 API 的名稱。
「WSDL 物件」清單中所顯示的物件取決於您的公司管理員所設定的記錄類型。

- 5 按下列其中一個按鈕：

- 下載自訂 WSDL
- 下載泛用 WSDL

包含 WSDL 的頁面隨即顯示。

依您是選取「下載自訂 WSDL」或「下載泛用 WSDL」而定，WSDL 中會顯示不同的自訂欄位。針對「自訂 WSDL」時，自訂欄位的 XML 標籤是根據「欄位設定」的「整合」標籤而來，請參閱[設定自訂欄位整合標籤](#) (頁數 70)。「自訂 WSDL」可以讓您產生特屬您公司且使用公司欄位命名慣例的 WSDL。

針對「泛用 WSDL」時，自訂欄位是根據泛用 XML 標籤：CustomNumber0、CustomCurrency0 等等而來。使用這些替代符號加上「對應服務」，可以讓應用程式對應至您公司所使用的欄位名稱。

- 6 將 WSDL 檔案儲存至您的電腦。

下載結構描述檔案

「整合事件」Web 服務會在其 WSDL 中，使用您額外下載至 `integrationevents.wsdl` 的「結構描述」(XSD) 檔案。此 WSDL 檔包含所有記錄類型 XSD 結構描述檔案的預留位置，而您公司目前已針對那些記錄類型定義有效的整合事件動作。您可使用一般的 WSDL 檔案。但是如果是針對記錄類型來建立自訂欄位或重新命名欄位，就無法使用「下載自訂結構描述」按鈕。請改用「Web 服務管理」頁面中的「下載自訂結構描述」按鈕來下載 XSD 檔案。如需有關「整合事件」Web 服務的詳細資訊，請參閱 *Oracle Web Services On Demand 指南*。

下載結構描述檔案

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「Web 服務整合」區段，按一下「Web 服務管理」。
- 3 從「選取服務」清單，選取「Web 服務 v1.0」或「Web 服務 v2.0」。
- 4 從「WSDL 物件」清單中選取所需的記錄類型，例如「客戶」。
「WSDL 物件」清單中所顯示的物件取決於您的公司管理員所設定的記錄類型。

- 5 按下列其中一個按鈕：

- 下載自訂結構描述

■ 下載泛用結構描述

包含結構描述檔案的頁面隨即顯示。

依您是選取「下載自訂結構描述」或「下載泛用結構描述」而定，自訂欄位會以不同的方式顯示在結構描述中。針對「自訂結構描述」，自訂欄位的 XML 標籤是以「欄位設定」的「整合」標籤為基礎。針對「泛用結構描述」，自訂欄位是以泛用 XML 標籤為基礎。

6 將結構描述檔案儲存至您的電腦。

存取 Web 服務文件

若要存取 Web 服務文件，請按一下「Web 服務管理」頁面上標題列中的「下載文件」。在顯示的 Oracle CRM On Demand 文件頁面中，您可以存取 Web 服務與其他不同的 Oracle CRM On Demand 核發文件。

檢閱 Web 服務使用狀況

在「Web 服務使用狀況」頁面中，您可以審核公司所使用之 Web 服務的摘要。根據預設，Web 服務要求會依階段作業 ID 列出。系統會顯示此階段作業的 Web 服務用戶端名稱、Web 服務名稱、作業、作業數目、開始時間、結束時間及使用者別名。下表說明您可以在「Web 服務使用狀況」頁面中進行的作業。

執行此工作	請遵循下列步驟
建立新的 Web 服務要求清單	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「建立新清單」。完成建立及調整清單中所描述的相關步驟。
顯示 Web 服務要求的詳細資料	按一下階段作業 ID 以顯示 Web 服務要求的詳細資料頁面。
匯出清單	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「匯出清單」。完成匯出清單中的記錄中所描述的步驟。
尋找 Web 服務要求	在「顯示符合以下條件的結果」旁的下拉式清單中選取所需的篩選準則。
管理所有 Web 服務要求清單	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「管理清單」。完成管理清單頁面中所說明的必要任務步驟。
逐頁翻閱清單	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
調整清單的搜尋準則	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「調整清單」。完成建立及調整清單中所描述的相關步驟。
顯示清單的主要資訊及篩選器資訊	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「顯示清單篩選器」。完成檢視清單頁面中所描述的步驟。
排序清單中的 Web 服務要求	按一下資料欄表頭，即可根據該資料欄排序清單。例如，按一下「開始時間」，即可根據開始時間排序清單。
顯示更多/較少記錄	在頁面底端的「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的記錄數。
檢視 Web 服務作業的子集	按一下標題列中的下拉式清單，然後依照需要變更選取範圍：

執行此工作	請遵循下列步驟
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 全部。顯示所有 Web 服務作業的清單 ■ 今天的所有作業。顯示今天所有 Web 服務作業的清單

關於建立 Web 服務清單

建立或調整 Web 服務清單的程序與建立及調整清單中所描述的程序很相似。不過，「Web 服務清單」頁面沒有在其他記錄類型之對應頁面上提供的「搜尋範圍」區段。

您可以用來篩選 Web 服務清單的欄位，以及您可以選取要顯示在搜尋結果中的欄位如下所示：

欄位	說明
結束時間	Web 服務要求的結束時間。
輸入項類型	可能的值包括：登入、登出和分派。 每個 Web 服務呼叫（除了登入與登出以外）都會將此欄位設為「分派」，因為呼叫會通過入埠 Web 服務分派程式業務服務。
輸入訊息大小（位元組）	輸入訊息的大小（位元組）。
作業	Web 服務要求作業。
作業數	Web 服務要求中的作業數。
輸出訊息大小（位元組）	輸出訊息的大小（位元組）。
工作階段 ID	Web 服務要求的工作階段識別碼。 這個識別碼實際上就是登入歷史記錄資料表中對應工作階段的外部索引鍵，而非 Web 服務要求中所使用的實際工作階段 ID。
開始時間	Web 服務要求的開始時間。
使用者別名	執行 Web 服務要求之使用者的使用者別名。
Web 服務用戶端名稱	要求之來源 Web 服務用戶端的名稱。
Web 服務名稱	要求之目標 Web 服務的名稱。
Web 服務空間	要求中所使用的命名空間。

Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式

下列主題說明如何使用 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端來匯出 Oracle CRM On Demand 資料：

- [關於 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式](#)（頁數 478）
- [下載 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式](#)（頁數 478）

關於 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式

Oracle Migration Tool On Demand 用戶端是命令列公用程式，可以免除從 Oracle CRM On Demand 環境手動複製自訂組態至另一個環境。例如，您可能想要從客戶測試環境複製自訂組態至生產環境。您可以使用此用戶端公用程式與「管理服務」(即一組管理 Web 服務) 來自動化公司的組態管理。此用戶端公用程式可讓您直接從電腦往返擷取與匯入特定組態資訊。您可以立即或以批次模式匯入組態。「管理服務」允許用戶端應用程式存取組態。您可以匯入下列組態：

- 存取資料檔
- 欄位管理定義
- 自訂記錄類型
- 自訂 Web 頁標
- 選擇清單
- 層疊選擇清單
- 自訂 Web 連結
- 動作列
- 首頁配置
- 頁面配置
- 角色

下載 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式

請完成下列程序來下載用戶端公用程式，並遵循 Oracle Migration Tool On Demand Guide 中的步驟來安裝、設定和使用這個用戶端公用程式。可從 Oracle Technology Network 的 [Oracle CRM On Demand 文件圖書館](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (請參閱 Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) 取得 Oracle Migration Tool On Demand Guide。如需有關下載您要用來存取「管理服務」的 Web 服務描述語言 (WSDL) 的相關資訊，請參閱 [下載 WSDL 和綱要檔案](#) (請參閱 "下載 WSDL 和結構描述檔案" 頁數 474)。如需有關「管理服務」提供之 API 的相關資訊，請參閱 Oracle Technology Network 上 [Oracle CRM On Demand 文件圖書館](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (請參閱 Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) 提供的 Oracle Web Services On Demand Guide。

下載 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式

- 1 在您的電腦上建立目錄以解壓縮 Oracle Migration Tool On Demand 檔案 (例如，C:\Oracle Migration Tool On Demand)。
- 2 登入至 Oracle CRM On Demand，然後按一下「管理」。
- 3 在「資料管理工具」下，按一下「匯入和匯出工具」。
- 4 在「中繼資料匯入和匯出工具」下，按一下「Oracle Migration Tool On Demand」。
- 5 將 ZIP 檔案儲存至您的電腦。

管理個人擷取定義

個人擷取定義可以讓公司管理員從 **Oracle CRM On Demand** 指定資料集，以與特定用戶端應用程式同步化。您可以為公司建立、編輯及刪除個人擷取定義。如需關於個人擷取定義的詳細資訊，請參閱下列項目：

- [關於個人擷取定義](#) (頁數 479)
- [管理個人擷取定義](#) (頁數 489)

若要根據個人擷取定義來建立個人擷取要求，用戶端應用程式可以執行 **Web** 服務通話，請參閱[建立個人擷取要求](#) (頁數 490)。也可以執行 **Web** 服務通話以擷取個人擷取要求中的資料。具有必要權限的使用者也可以從「個人匯出要求佇列」頁面下載檔案，請參閱[檢視個人擷取要求](#) (頁數 491)。

關於個人擷取定義

*個人擷取定義*是 XML 檔案，定義 **Oracle CRM On Demand** 與用戶端應用程式同步化的資料集。個人擷取定義指定記錄類型清單、每個記錄類型欄位的清單，以及用來判斷要同步化哪些資料的篩選標準。兩種類型的個人擷取定義如下：

- **特定角色。**它用於具有指定角色的所有使用者。
- **預設。**它用於未定義特定角色個人擷取定義的所有使用者。

在「個人擷取定義清單」頁面上，您可以為單一用戶端應用程式上傳多個個人擷取定義。每個用戶端應用程式可以有一個有效的預設個人擷取定義，以及對於每個角色一個有效的個人擷取定義。如需關於上傳個人擷取定義的詳細資訊，請參閱[管理個人擷取定義](#) (頁數 489)。

透過 **Web** 服務通話建立個人匯出要求時，個人擷取定義中定義的資料會匯出至一或多個 **CSV** 檔。使用的個人擷取定義是特定角色個人擷取定義，或用戶端的預設個人擷取定義。如果未建立特定角色個人擷取定義，則使用預設定義。

個人擷取定義 XML 檔案範例

下列範例說明個人擷取定義 XML 檔案的結構。在此範例中，指定客戶記錄類型的「客戶名稱」與「位置」欄位，以及客戶聯絡人下層記錄類型的「客戶 ID」與「聯絡人 ID」欄位。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>行動用戶端</ClientName>
  <Description>行動用戶端 的 PED</Description>
  <DateTimeFormat></DateTimeFormat>
  <TimeZone></TimeZone>
  <Delimiter></Delimiter>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType>
      <Name>客戶</Name>
      <ViewMode>個人</ViewMode>
      <BookId></BookId>
      <IncludeSubBooks></IncludeSubBooks>
```

```
<ListOfField>
  <Field>
    <FieldName>客戶名稱</FieldName>
  </Field>
  <Field>
    <FieldName>位置</FieldName>
  </Field>
</ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>客戶聯絡人</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>客戶 ID</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>聯絡人 ID</FieldName>
    </Field>
  </ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

如需可供使用的個人擷取定義 XML 檔案範例，請參閱[個人擷取定義 XML 檔案範例](#) (頁數 482)。

個人擷取定義檔案的 XML 元素

下表說明個人擷取定義 XML 檔案中的每個元素。

XML 元素	必要	預設值	元素內容
<PersonalExtract>	是	不適用	個人擷取定義的根元素。
<ClientName>	是	不適用	用戶端的名稱。此名稱於儲存個人擷取定義時顯示於 UI 中。
<Description>	否	不適用	用戶端的說明。說明顯示於「個人擷取定義清單」頁面中。
<DateTimeFormat>	否	美國	匯出之 CSV 檔中的日期時間格式。允許匯出功能所支援的所

			有值：USA、CAN、UK、EUR 及 其他。
<TimeZone>	否	使用者預設	匯出之 CSV 檔中用於日期、時間或日期時間的時區。值為：使用者預設、公司預設，或 Oracle CRM On Demand 支援的任何時區值。
<Delimiter>	否	逗號	匯出之 CSV 檔中使用的分隔符號值。值為：逗號或分號。
<ListOfRecordType>	是	不適用	包含要為用戶端匯出之記錄類型的清單。
<RecordType>	是	不適用	包含要為記錄類型匯出之記錄的定義。
搜尋規格 (<RecordType> 的屬性)	否	全部可見	記錄類型的篩選標準。語法與 Web Services v2.0 QueryPage 方法之搜尋規格引數中使用的語法相同。使用 Web Services v2.0 整合標籤指定欄位。搜尋規格屬性中支援 Web Services v2.0 通話的所有作業。如需詳細資訊，請參閱 Oracle Web Services On Demand Guide。
<Name>	是	不適用	記錄類型的名稱。它可以是上層或下層記錄類型。對於下層記錄類型，名稱是下層存取物件 ID。如需詳細資訊，請參閱 Oracle Migration Tool On Demand Guide。在該指南中，記錄類型名稱列於物件名稱表格之「XML 檔案」資料欄中的「物件名稱」底下，以及 UI 中對應的顯示名稱底下。如需詳細資訊，請參閱 在個人擷取定義中指定記錄類型 (頁數 487)。 支援 Web Services v2.0 API 支援的所有記錄類型與欄位。
<ViewMode>	否	請參閱區段以瞭解如何使用 <ViewMode> 與 <BookId>	要套用的存取層級。如需關於 ViewMode 值的詳細資訊，請參閱 Oracle Web Services On Demand Guide。
<BookId>	否	不適用	要對其指派記錄的工作簿。
<IncludeSubBooks>	否	Y	是否包含子工作簿。值為：Y 與 N。
<ListOfField>	是	不適用	包含為記錄類型匯出之欄位的清單。
<Field>	是	不適用	包含匯出中要納入的欄位。
<FieldName>	是	不適用	欄位的名稱。名稱是內部名稱，對記錄類型用於 Web Services v2.0 WSDL 檔案。 對於自訂欄位，您可以為欄位指定自訂或一般整合標籤。例如，「文字 (短)」類型的自訂欄位可能有 stCustomTextSample 的自訂整合標籤，與 customtext01 的一般整合標籤。如需關於整合標籤的詳細資訊，請參閱 設定自訂欄位整合標籤 (頁數 70)與 在個人擷取定義中指定記錄類型 (頁數 487)。

關於使用 <ViewMode> 與 <BookId>

在個人擷取定義中，您可以使用 <ViewMode> 與 <BookId> 以限制對記錄類型匯出至特定存取層級或工作簿的記錄。當使用 <ViewMode> 與 <BookId> 時，Oracle CRM On Demand 會套用下列規則：

- 如果 ViewMode 或 BookId 值均未指定，則 ViewMode 會設為最廣。
- 如果未指定 ViewMode 值但已指定 BookId，則會以套用的 BookId 來匯出記錄類型，且 ViewMode 設為內容。
- 如果 ViewMode 與 BookId 值皆已指定，且 ViewMode 的值不是內容，則會使用 BookId，ViewMode 設為內容。

個人擷取定義 XML 檔案範例

您可以將本主題中的個人擷取定義範例貼至 XML 檔案，並且以最少的變更將其上傳至 Oracle CRM On Demand。如需關於新增個人擷取定義的詳細資訊，請參閱[管理個人擷取定義](#) (頁數 489)。

附註：若要使用這些範例個人擷取定義檔案，任何個人擷取 API 要求必須指定用戶端名稱值，該值符合上傳至 Oracle CRM On Demand 的個人擷取定義。

範例 1

下列範例指定具有 AccountName 值、空白「位置」欄位，以及 ViewMode 設為「業務代表」可視度的所有客戶記錄。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>範例 #1</ClientName>
  <Description>使用「業務代表」可視度擷取具有 AccountName 值與空白「位置」的所有客戶。</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>客戶</Name>
      <ViewMode>業務代表</ViewMode>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>位置</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

```

        </Field>
    </ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

範例 2

下列範例指定具有指派至特定工作簿之 **AccountName** 值與空白「位置」欄位的所有客戶記錄。

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PersonalExtract>
    <ClientName>範例 #2</ClientName>
    <Description>使用 BookId 值擷取具有 AccountName 值與空白「位置」欄位的所有客戶。</Description>
    <ListOfRecordType>
        <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
            <Name>客戶</Name>
            <BookId>1234-ABCDE</BookId>
            <ListOfField>
                <Field>
                    <FieldName>AccountName</FieldName>
                </Field>
                <Field>
                    <FieldName>位置</FieldName>
                </Field>
                <Field>
                    <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
                </Field>
            </ListOfField>
        </RecordType>
    </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

範例 3

下列範例指定具有指派至特定工作簿之 AccountName 值、空白「位置」欄位及所有關聯的下層客戶聯絡人記錄的所有客戶記錄。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>範例 #3</ClientName>
  <Description>使用 BookId 值擷取具有 AccountName 值與空白「位置」的所有客戶。</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>客戶</Name>
      <BookId>1234-ABCDE</BookId>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>位置</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
    <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>客戶聯絡人</Name>
      <BookId>1234-ABCDE</BookId>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>ID</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```



```

        <Field>
          <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ContactLastName</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

範例 4

下列範例指定具有指派至特定工作簿之 **AccountName** 值、空白「位置」欄位及所有關聯的下層客戶聯絡人記錄的所有客戶記錄。它也會指定指派至特定工作簿的所有自訂物件 03 記錄與所有關聯的下層聯絡人記錄：

```

<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>範例 #4</ClientName>
  <Description>使用 BookId 值擷取具有 AccountName 值與空白「位置」及所有關聯的「客戶聯絡人」記錄的所有客戶。使用 BookId 值擷取所有 CO3 記錄與相關聯的聯絡人記錄。</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>客戶</Name>
      <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>位置</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

```
</ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>客戶聯絡人</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>ID</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>AccountName</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ContactLastName</FieldName>
    </Field>
  </ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>CustomObject4</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>名稱</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ID</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
    </Field>
  </ListOfField>
</RecordType>
```

```

    </ListOfField>
  </RecordType>
  <RecordType>
    <Name>CustomObject4 聯絡人 (CustomObject4 ID)</Name>
    <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
    <ListOfField>
      <Field>
        <FieldName>ID</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ContactLastName</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

在個人擷取定義中指定記錄類型

建立個人擷取定義檔案時，您必須指定要在定義檔案中擷取的記錄類型。例如：

```

<RecordType>
  <Name>客戶聯絡人</Name>
  ...
</RecordType>

```

個人擷取定義檔案中指定的記錄類型名稱值，使用 **Oracle Migration Tool On Demand Guide** 附錄的表格中資料欄的名稱、存取權資料檔 XML 檔案中的物件名稱。此值未顯示在 **Oracle CRM On Demand UI**。個人擷取定義檔案中指定的欄位名稱值，是所指定記錄類型的 **Web Service v2.0** 整合標籤。管理員可以從 **Oracle CRM On Demand** 擷取需要的資訊，以兩種方式正確填入個人擷取定義檔案，如下列程序所述。

手動指定記錄類型與欄位

您可以在 **Oracle Migration Tool On Demand Guide** 中尋找必要的記錄類型名稱，然後在 **WSDL** 檔案中尋找該記錄類型的欄位名稱。

手動指定記錄類型與欄位

- 1 對記錄類型使用預設「顯示名稱」值，從「存取權資料檔 XML 檔案」資料欄中的「物件名稱」識別對應值。
如需「顯示名稱」值的詳細資訊，請參閱 [Oracle Migration Tool On Demand Guide](#)。

- 2 將值新增至您的個人擷取定義檔案：

```
<RecordType>
  <Name>存取權資料檔 XML 檔案中的物件名稱</Name>
  ...
</RecordType>
```

- 3 對您要擷取的最上層或下層記錄類型，下載 **Web Services v2.0** 自訂 WSDL 檔案。

- 4 在 WSDL 檔案中尋找記錄類型之元素的 **<物件清單>**。
大多數案例中，**物件**等同於 **Oracle CRM On Demand** 中記錄類型的預設顯示名稱。

- 5 將您要擷取的欄位集新增至個人擷取定義檔案中的 **<RecordType>** 元素。
欄位名稱對應至元素的 **<物件清單>** 內的標籤：

```
<RecordType>
  <Name>存取權資料檔 XML 檔案中的物件名稱</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>WS v2.0 WSDL 的整合標籤</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>WS v2.0 WSDL 的整合標籤</FieldName>
    </Field>
    ...
  </ListOfField>
</RecordType>
```

藉由使用欄位管理 **Web** 服務來指定記錄類型與欄位

您可以使用欄位管理 **Web** 服務來擷取必要的記錄類型名稱與欄位名稱，該服務是管理服務 **API** 的一部份。

在對於 **FieldManagementRead** 與 **FieldManagementReadAll** 方法的 **SOAP** 回應中傳回的元素包含下列項目：

- **<ObjectName>**。記錄類型的名稱。
- **<名稱>**。Oracle CRM On Demand 使用之欄位的內部名稱。
- **<DisplayName>**。UI 中使用之欄位的名稱。
- **<IntegrationTag>**。欄位的自訂整合標籤名稱。

■ **<GenericIntegrationTag>**。Oracle CRM On Demand 指派之欄位的預設整合標籤名稱。

如需關於欄位管理 Web 服務的詳細資訊，請參閱 [Oracle Web Services On Demand Guide](#)。

藉由使用欄位管理 Web 服務來指定記錄類型與欄位

1 為您要擷取的每個記錄類型，撥打電話給欄位管理 Web 服務。

2 在 SOAP 回應中，識別記錄類型的 <ObjectName>。

3 將 <ObjectName> 值新增至您的個人擷取定義檔案：

```
<RecordType>
  <Name>欄位管理 API 的 ObjectName 值</Name>
  ...
</RecordType>
```

4 將您要擷取的欄位集新增至個人擷取定義檔案中的 <RecordType> 元素。

欄位名稱對應至 <IntegrationTag> 或 <GenericIntegrationTag> 值：

```
<RecordType>
  <Name>欄位管理 API 的 ObjectName 值</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>欄位管理 API 的整合標籤值</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>欄位管理 API 的整合標籤值</FieldName>
    </Field>
    ...
  </ListOfField>
</RecordType>
```

管理個人擷取定義

您可以建立、編輯或刪除個人擷取定義。您也可以從「個人擷取定義清單」頁面下載個人擷取定義。

在您開始之前。若要執行這些程序，您的使用者角色必須含有「管理個人擷取」權限。您必須具有有效的個人擷取定義 XML 檔案，請參閱[關於個人擷取定義](#)（頁數 479）。

新增個人擷取定義

1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。

- 2 在「管理首頁」的「資料管理工具」區段中，按一下「匯入與匯出工具」連結。
- 3 在「匯入與匯出工具」頁面上，按一下「管理個人擷取定義」連結。
- 4 在「個人擷取定義清單」頁面上，按一下「新建」。
- 5 選取個人擷取定義的類型：預設或角色。
- 6 如果您已為類型選取「角色」，請選取角色。
- 7 勾選「有效」核取方塊。
- 8 在「檔案」欄位中，瀏覽並新增個人擷取定義檔案。
- 9 按一下「儲存」。

個人擷取定義檔案已驗證以決定下列項目：

- 是否為格式正確的 XML 檔案
- 元素與屬性的基數是否正確
- 只提供有效的 XML 標籤

如果 PED 無效，則會顯示錯誤訊息。如果個人擷取定義檔案有效，則會上傳檔案，用戶端應用程式的名稱會顯示在「用戶端名稱」欄位中，檔案資訊顯示於「個人擷取定義」編輯頁面的「檔案副檔名」、「檔案名稱」及「檔案大小」欄位中。

下列程序說明如何刪除個人擷取定義。

刪除個人擷取定義

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「管理首頁」的「資料管理工具」區段中，按一下「匯入與匯出工具」連結。
- 3 在「匯入與匯出工具」頁面上，按一下「管理個人擷取定義」連結。
- 4 在「個人擷取定義清單」頁面上，對您要刪除的個人擷取定義按一下「刪除」，然後按一下「確定」。

建立個人擷取要求

為了與 Oracle CRM On Demand 同步化，用戶端應用程式會發出 Web 服務通話，以根據個人擷取定義建立個人擷取要求，然後擷取從要求產生的資料檔案。可以通話以建立個人擷取要求：

- 由使用者為自己為特定用戶端建立個人擷取要求，
- 由管理員為特定使用者為特定用戶端建立個人擷取要求。

如需關於這些 Web 服務的詳細資訊，請參閱 [Oracle Web Services On Demand Guide](#)。

使用者在程序中對於特定用戶端應用程式只能有一個個人匯出要求，也就是說要求已佇列、已重新佇列，或在處理中。如果在處理第一個要求時收到第二個要求，則會傳送錯誤訊息給用戶端應用程式。使用者可以提交多個個人擷取要求，前提是每個要求的指定用戶端名稱值不同。但是，管理員可以為使用者要求個人擷取，即使使用者已提交相同用戶端名稱值的要求也一樣。完成個人資料擷取要求時，會傳送電子郵件給為其要求擷取的使用者。

檢視個人擷取要求

對於具有「管理個人擷取」或「個人匯出」權限的使用者，可以在「個人匯出要求佇列」頁面中看見待處理與已完成的個人匯出要求。對於已完成的要求，您可以逐層往下檢視要求以擷取 CSV 檔。對於在個人擷取定義中指定的每個記錄類型（上層或下層），有分別的 CSV 檔。如需關於「個人匯出要求佇列」頁面的詳細資訊，請參閱檢視您的匯出要求。

在個人匯出要求的 CSV 檔中，記錄類型與欄位的名稱與個人擷取定義中使用的名稱相同。在個人擷取定義中，欄位名稱是以 Web Services v2.0 整合標籤指定，因此欄位名稱在 CSV 檔中使用作為資料欄表頭。自訂欄位有兩個整合標籤：

- **一般標籤。**此標籤用於一般 WSDL 檔案。
- **自訂標籤。**此標籤用於自訂 WSDL 檔案。

在 CSV 檔中使用的整合標籤根據對於個人擷取定義中的欄位使用自訂或一般標籤而異。個人擷取要求檔案在 7 天後清除。對於每個用戶端，只會為使用者保留最新的檔案。如果使用者為用戶端要求新的個人擷取，則會清除任何現有的個人擷取要求檔案。

批次刪除佇列頁面

「批次刪除佇列」頁面會顯示由您公司提交的所有有效及已完成的刪除記錄要求。您可以從這個頁面，執行顯示在下表中的任務：

要執行的作業	遵循下列步驟
取消有效的要求	當您從記錄「清單」頁面刪除記錄清單時，就會接到確認電子郵件，表明批次刪除要求已順利載入批次刪除佇列頁面。您可以按一下「取消」連結以取消要求，直到「繼續」連結顯示在要求的旁邊為止。
繼續有效的要求	按一下要求旁邊的「繼續」連結，即可讓批次刪除要求定案。您會接到確認電子郵件，表明該批次刪除要求已順利完成，並已刪除該記錄清單。
顯示記錄數	在「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的要求數。
刪除已處理的要求	按一下「刪除」按鈕，從「已處理的要求」佇列批次刪除要求。
記錄已處理的要求	按一下「記錄檔」按鈕，將批次刪除要求儲存為記錄檔。

批次指派工作簿佇列頁面

「批次指派工作簿佇列」頁面會顯示由您公司提交的所有有效及已完成的預約指派要求。您可以從這個頁面，執行顯示在下表中的任務：

要執行的作業	遵循下列步驟
取消	按一下要求旁邊的「取消」連結。您可以取消要求，直到其狀態變更為「進行中」為止：
顯示要求的詳細資料	向下探鑽要求的清單名稱。您可以在「要求詳細資料」頁面上，檢視要求屬性和要求參數。
顯示更多或更少要求	在「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的要求數。
刪除已處理的要求	按一下「刪除」連結，從「已處理的要求」佇列刪除要求。
記錄檔	按一下「記錄檔」連結，將要求儲存為記錄檔。

完成要求之後，您會接到電子郵件通知。

如需有關批次指派要求的資訊，請參閱[指派要預約的記錄](#)（請參閱 "[指派記錄至工作簿](#)" 頁數 219）。

關於整合事件

整合事件是會根據 Oracle CRM On Demand 中記錄特定變更（建立、更新、刪除、關聯、取消關聯）而觸發外部程序的機制。整合事件包含由使用者所變更資料的相關資訊。這份資訊會以 XML 檔案格式存放在多個整合事件佇列中，而這種檔案格式可讓外部應用程式存取 Oracle CRM On Demand 事件的詳細資料。例如，外部應用程式可能需要追蹤 Oracle CRM On Demand 中的客戶變更，並且因應觸發本機更新。

對於要求多個應用程式與 Oracle CRM On Demand 獨立進行整合的客戶，公司管理員可以定義多個整合事件佇列。使用整合事件功能時，可以針對多個佇列產生相同的事件，而且可確保外部應用程式具備佇列整合性，因為外部應用程式可以設定成僅要求特定佇列中的事件。

關於設定整合事件管理

如果您是新客戶，系統將會自動啟用整合事件功能。不過，如果您是現有的客戶，就必須由「客戶關懷中心」和您的公司管理員來設定 Oracle CRM On Demand 整合事件功能。請聯絡「客戶關懷中心」來要求整合事件管理的支援，同時指定您所需要整合事件佇列的最大總計大小。

附註：「公司資料檔」頁面上不會顯示整合佇列的大小上限。

如果「客戶關懷中心」已設定整合事件功能，「管理首頁」的「資料管理工具」區段中就會顯示「整合事件管理」連結。此外，「管理員」使用者角色可行使「啟用整合事件存取」權限。如需有關使用者角色的詳細資訊，請參閱[新增角色](#)（頁數 182）。

關於建立、排序和存取整合事件

若要觸發整合事件的建立作業，您必須用「建立整合事件」動作，建立工作流程規則。您可以針對每一個動作，指定要在記錄上追蹤的欄位。當已追蹤欄位中的值變更時，變更就會記錄在整合事件中。您也可以指定要將整合事件寫入到哪些佇列中。如需有關工作流程規則的詳細資訊，請參閱「[關於工作流程規則](#)」（請參閱 "[關於工作流程規則](#)" 頁數 240）。

整合事件會存放在多個佇列中，而「客戶關懷中心」代表會為您的公司指定佇列的總計大小上限。系統已提供預設的整合事件佇列，而且您可以建立附加的佇列。

當佇列已滿時，系統就不再存放任何新整合事件。當佇列中的整合事件數目再次低於最大上限時，系統才會再將新事件新增到佇列中。

透過「整合事件設定」頁面，您可以刪除佇列中的整合事件。您也可以將 **Oracle CRM On Demand** 設定成當佇列已滿或是當佇列中的整合事件數目超過指定的數目時，傳送警告電子郵件到特定地址。

您可以停用包括預設佇列的整合事件佇列，但是您不能刪除佇列。

外部應用程式會使用包含下列兩種方法的整合事件 **Web** 服務來存取整合事件佇列：

- **GetEvents**.可擷取佇列中的整合事件。
- **DeleteEvents**.可刪除佇列中的整合事件。

如需有關下載整合事件 **Web** 服務適用的 **Web** 服務描述語言 (WSDL) 檔案的詳細資訊，請參閱「[Web 服務整合](#)」（請參閱 "[Web 服務整合](#)" 頁數 474）。如需有關整合事件 **Web** 服務的詳細資訊，請參閱 **Oracle Web Services On Demand Guide**。

有時整合事件佇列會包含用戶端應用程式無法處理的事件。如需有關如何處理此類錯誤事件的資訊，請參閱 **Oracle Web Services On Demand Guide**。

- 如需建立整合事件佇列的逐步程序，請參閱「[建立整合事件佇列](#)」（請參閱 "[建立整合事件佇列](#)" 頁數 493）。
- 如需建立整合事件佇列的逐步程序，請參閱「[管理整合事件設定](#)」（請參閱 "[管理整合事件設定](#)" 頁數 494）。
- 如需建立觸發整合事件之工作流程規則的逐步指示，請參閱[建立工作流程規則](#)（頁數 249）。

建立整合事件佇列

「整合事件」支援為已啟用時，**Oracle CRM On Demand** 會附隨提供預設整合事件佇列。不過，您也可以建立額外的佇列以及指定要將個別的整合事件寫入至哪一個佇列。

在您開始之前。必須為您的公司設定「整合事件管理」，如[關於整合事件](#)（頁數 492）中所說明。設定「整合事件管理」時，佇列中允許的最大整合事件數會設定為公司資料檔的一部分。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具有「啟用整合事件存取」權限。

建立整合事件佇列

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「資料管理工具」區段中按一下「整合事件管理」連結。
- 3 在「整合事件管理」頁面，按一下「整合事件佇列管理」連結。
- 4 在「整合佇列管理」頁面，按一下「新建佇列」。

- 5 在「整合事件佇列設定」頁面，完成下列欄位，然後按一下「儲存」。

欄位	備註
佇列名稱	輸入佇列的名稱。必要欄位。
說明	輸入佇列的用途說明。
已停用	請確定這個核取方塊已取消選取。
佇列大小	輸入佇列的大小。這個大小不可以超過「未指派的佇列容量」欄位中的顯示的大小。必要欄位。 「整合事件檔案限制」欄位顯示公司可以儲存之所有佇列的事件總數。如果現有佇列的大小和這個數字相符，則您無法建立新佇列。
通知電子郵件地址	輸入當佇列已滿或佇列到達某個大小時要傳送之警告電子郵件的電子郵件地址。
當到達佇列的交易數時傳送警告電子郵件	指定在將警告電子郵件傳送至「通知電子郵件地址」欄位中指定的地址之前允許的佇列大小限制。

管理整合事件設定

您可以針對所有的整合事件佇列編輯設定。

在您開始之前。必須為您的公司設定「整合事件管理」，如[關於整合事件](#) (頁數 492)中所說明。設定「整合事件管理」時，佇列中允許的最大整合事件數會設定為公司資料檔的一部分。若要執行此處所說明的程序，您的使用者角色必須具有「啟用整合事件存取」權限。

管理整合事件設定

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「資料管理工具」區段中按一下「整合事件管理」連結。
- 3 在「整合事件管理」頁面，按一下「整合事件佇列管理」連結。
- 4 在「整合佇列管理」頁面上，按一下佇列的「編輯」連結。
- 5 在「整合事件佇列設定」頁面上，您可以執行下列任務：

任務	動作
停用佇列。	選取「已停用」來停用所有的佇列，包括預設佇列。

任務	動作
更新佇列的大小。	<p>在「佇列大小」欄位中輸入值。這個大小不可以超過「未指派的佇列容量」欄位中的顯示的大小。</p> <p>「整合事件檔案限制」欄位顯示公司可以儲存之所有佇列的事件總數。如果現有佇列大小符合這個數目，您就不能增加佇列的大小。</p>
刪除佇列中的交易。	<p>若要將佇列中的所有交易全部刪除，請選取「當我按一下「儲存」時，將交易全部清除」核取方塊，然後按一下「儲存」以刪除交易。</p> <p>若要刪除較舊的交易，請按一下行事曆圖示，然後在「當我按一下「儲存」時，即清除此日期之前的交易」欄位中選取日期，然後按一下「儲存」清除這些交易。</p>
將 Oracle CRM On Demand 設定成當佇列已滿或是佇列到達特定大小時傳送警告電子郵件。	輸入電子郵件地址，以及（選擇性）指定允許到達後才傳送警告電子郵件的佇列大小。按一下「儲存」，儲存此電子郵件設定。
指定如何將「日期」和「時間」欄位（例如， ModifiedDate 和 CreatedDate ）中的值記錄在整合事件中。	<p>從「時區」欄位中選擇值：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 選取「UTC」會以「國際標準時間」(UTC) 格式記錄日期和時間。 ■ 選取「使用者時區」會根據更新記錄的使用者所在時區記錄日期和時間。這是預設值。
指定要用使用者的語言來記錄選擇清單值，或是將其記錄成與語言無關的程式碼 (LIC) 值。	<p>從「選擇清單格式」欄位中選擇值：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 選取「與語言無關的值」會以 LIC 值記錄選擇清單值。 ■ 選取「使用者語言」會以使用者的語言記錄選擇清單值。這是預設值。 <p>附註：選擇清單的 LIC 值通常與 ENU 值相同。</p>

附註：「選擇清單格式」與「時區」欄位只設為預設佇列。所有其他佇列皆沿用為公司預設佇列所選取的設定。這些欄位顯示所有為公司設定的佇列，但預設佇列以外的佇列皆是唯讀。

內容管理

公司經常要追蹤客戶感興趣並隨後購買的產品。若要協助您公司的員工追蹤產品資訊，您可以設定產品目錄。設定產品目錄包含將產品分組為類別（需要的話），然後在每個分類下設定產品。產品包括重複出現或只出現一次的产品、服務和訓練選項。

下列各節說明 **Oracle CRM On Demand** 中實用的產品追蹤方式：

商機

處理銷售商機的銷售代表可以建立商機記錄來追蹤客戶興趣的詳細資料，包括交易的潛在收益。客戶可能會對多項產品有興趣，而且也可能會考慮購買服務合約。銷售代表可以向下捲動至商機記錄的「產品」區段，以連結客戶可能購買的各個項目之產品記

錄。針對每月付帳的服務合約，銷售代表也可以記錄循環收益資訊，如此一來，商機記錄就會提供有關潛在交易的完整資訊，並允許您的公司執行下列作業：

- 追蹤屬於每個商機的產品
- 根據這些產品，計算一段期間的收益（循環及非循環產品）

資產

銷售和服務專業人員都認為，知道客戶已向您的公司購買哪些產品和服務很有用。在 Oracle CRM On Demand 中，您可以透過連結產品記錄至客戶的帳戶或聯絡人記錄，追蹤客戶已購買的產品或資產。

預測

預測是從個人商機或產品記錄編譯所得出的銷售績效快照。連結產品至商機、客戶或聯絡人記錄有一項優點，亦即公司可以據此決定是否根據產品和循環收益來產生預測。

如果您的公司根據產品收益來產生預測，而不是根據商機收益來產生預測，您的員工可以指定要用來產生預測總計的產品。

按一下主題，即可查看與「內容管理」相關之程序的逐步指示：

- [設定產品分類](#)（頁數 496）
- [設定公司產品](#)（頁數 497）
- [設定 PRM 的價目表](#)（頁數 499）
- [管理公司的附件](#)（頁數 502）
- [設定評估問卷底稿](#)（頁數 502）
- [設定報表資料夾](#)

設定產品分類

如果您公司的產品清單很長，將產品組織成邏輯群組，而每個群組具有對您公司有意義的名稱即為很好的做法。這些群組稱為產品分類，分類可以協助您搜尋一種或一組產品，因為分類可以讓您排序清單，迅速找出您需要的項目；產品分類也能讓您的員工迅速識別出可連結至其商機的正確產品。例如，一家辦公室配備公司可能會設定如下分類：「影印機」、「傳真機」、「維修服務」和「供應品」。

您可以視需要設定數目不限的分類和子分類（下層項目）。

在您開始之前：

- 若要執行這一節所描述的程序，您的角色必須具有「管理內容」權限。
- 如果您尚未在公司定義產品分類，請先決定分類和子分類，再從 Oracle CRM On Demand 中設定資訊。輸入資訊時，請從最頂端的上層分類開始，然後加入下層分類。

設定產品分類

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。

- 2 在「內容管理」區段中，按一下「內容管理」連結。
- 3 按一下「產品分類」連結。
- 4 在「產品分類清單」頁面上，執行下列其中一項作業：
 - 若要新增分類，請按一下「新建」。
 - 若要更新分類資訊，請按一下適當記錄的「編輯」。

附註： 若要限制顯示在此頁面上的記錄數（以便更容易找出現有分類），請按一下標題列中的下拉式功能表，然後變更選項。下拉式清單中包含隨應用程式一起配銷的標準清單，以及您或您的經理人所建立的清單。

 - 若要在現有分類下新增子分類，請按一下「分類名稱」資料欄中的連結，然後在「子分類」區段中按一下「新建」。
- 5 在「分類編輯」頁面上，輸入所需資訊。「分類名稱」限制為 100 個字元。
- 6 儲存記錄。

設定公司產品

在您開始之前：

- 若要執行這一節所描述的程序，您的角色必須具有「管理內容」權限。
- 如果要將產品分類整理，請先設定類別後再定義產品。

為了讓員工能將產品與機會做連結，您必須設定產品存貨。定義產品時，請標示將您想要的產品列在可供員工訂購的產品清單中（以使員工可將產品連結至機會）。

新增產品

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「內容管理」區段中，按一下「內容管理」連結。
- 3 在「產品目錄」區段中，按一下「產品」連結。
- 4 在「產品清單」頁面上，執行下列其中一項工作：
 - 若要新增產品，按一下「新建」。
 - 若要更新產品資訊，按一下所需記錄的「編輯」。

附註： 若要限制此頁面顯示的記錄（以便更於尋找現有產品），請按一下標題列中的下拉式功能表並變更選項。下拉式清單中包含應用程式隨附的標準清單，以及您或您經理所建立的清單。
- 5 在「產品編輯」頁面上，完成所需的資訊並儲存記錄。

附註： 為了讓產品可供員工使用（讓他們可以將產品與其機會連結），請確定勾選「可訂購」核取方塊。

提示： 您無法刪除產品，您必須改以清除「可訂購」核取方塊，讓產品變成無效。這樣做可將產品從員工可選取的產品清單中移除。

下表說明產品的欄位資訊。由於公司管理員可以新增、刪除欄位或重設欄位標籤，因此您在畫面上看到的欄位可能與表中的欄位不同（如需有關產品欄位的詳細資訊，請參閱產品欄位）。

欄位	描述
主要產品資訊	
產品分類	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 及 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
類別	將產品依所屬類別分類。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
價格類型	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
上階產品	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
產品類型	<p>Oracle CRM On Demand Automotive Edition 及 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。</p> <p>如果您定義的是汽車類產品，則「產品類型」欄位必須設為「車輛」。</p> <p>如果您正在定義「樣品發送」產品（其中「類型」設為「樣品」），「產品類型」欄位必須設為「樣品」或保持空白。</p>
醫療類別	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
組件編號	產品的組件編號。
可訂購	選取這個欄位，讓產品可供員工使用。如果不選取「可訂購」，產品就不會顯示在產品清單中。
類型	<p>產品類型可以是下列其中一項：產品、服務、訓練、市場、競爭者、詳細資料、樣品或促銷項目。若是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition，您必須選取下列「類型」的值：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 詳細資料，如果項目為「產品詳細資料」 ■ 樣品，如果項目為「樣品發送」 ■ 促銷項目，如果項目為「促銷項目發送」 <p>選取這些類型，篩選銷售代表的「樣品發送」、「產品詳細資料」或「促銷項目」選擇清單中可見的產品類型（產品詳細資料、樣品或促銷項目）。</p> <p>附註：如果「類型」為樣品，則「產品類型」欄位也必須設為「樣品」或保持空白。</p>
子類型	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
狀態	產品狀態。
修訂	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
序列化	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
批號追蹤	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。

欄位	描述
已管制	表示產品受到管制的指標。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
附加資訊	
描述	有關產品的附加資訊。此欄位限 255 個字元以內。

設定 PRM 的價目表

品牌負責人可以維護與公佈自己產品的價目表，以便合作夥伴用來建立特價要求。品牌負責人管理員可以建立多個價目表，以及將每個客戶或合作夥伴組織與其中一個價目表建立關聯。多個產品可以指派給一個價目表並賦予一個特定價格。

在特價要求，客戶價目表會決定產品的製造商建議零售價 (MSRP)，負責人合作夥伴價目表則會決定經銷商採購成本。維護這些價目表中的價格可以簡化特價程序。

附註： 只有被授予「管理 PRM 存取」特定權限的品牌負責人管理員才能夠存取價目表。

建立價目表

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「內容管理」區段，按一下「內容管理」。
- 3 在「產品目錄」區段，按一下「價目表」。
- 4 在「價目表」頁面，執行下列其中一項：
 - 若要新增價目表，請按一下「新建」。
 - 若要更新價目表資訊，請對所需記錄按一下「編輯」。

附註： 若要限制本頁面顯示的記錄數，請按一下標題列中的功能表，然後變更選擇。清單中包含隨同 Oracle CRM On Demand 一起發佈的標準清單以及您或您的經理建立的清單。

- 5 在「價目表編輯」頁面，完成資訊。

下表說明價目表的欄位資訊。公司管理員可以加入、重新標示或刪除欄位，因此您看到的欄位可能和本表格中的欄位有所不同。

欄位	說明
重要價目表資訊	
價目表名稱	價目表的名稱。
開始有效日	指示之價目表為有效之期間的開始日期。
終止有效日	指示之價目表為有效之期間的終止日期。如果這個欄位為空白，則價目表永遠有效。

欄位	說明
類型	<p>價目表的類型。有效值為：DIST COST 和 MSRP。</p> <p>DIST COST 包含經銷商的成本，即合作夥伴或分銷商向品牌負責人採購產品時必須支付的原始庫存成本。</p> <p>MSRP 包含「製造商建議零售價」，即品牌負責人對於產品銷售給客戶的建議售價。</p> <p>可以透過自訂來新增新的價目表類型。不過，不可以變更提供的預設值。如果變更，將無法使用價目表來植入特價要求上的對應欄位。</p>
狀態	價目表的目前狀態（「進行中」或「已公佈」）。所有新價目表的預設值都是「進行中」。當價目表可以提供給使用者使用時，請將狀態變更為「已公佈」。
幣別	價目表所使用的幣別類型。價目表中的所有價格都是相同的幣別，在建立價目表時即已定義。在儲存新價目表記錄時，此欄位會變成唯讀，且不允許進一步更新記錄。
詳細資訊	
建立者與建立日期	建立價目表之人員的姓名以及建立價目表的日期和時間。
修改者和修改日期	上次修改價目表之人員的姓名以及上次修改價目表的日期和時間。
說明	價目表的詳細資訊。這個欄位的限制為 2,000 個字元。

公佈價目表

管理員更新價目表後，可以向使用者公佈該價目表，以及在建立特價要求時使用該價目表。

公佈價目表

- 1 從「內容管理」管理區域的「價目表」區段選取您要公佈的價目表。

如需有關選取特價要求的資訊，請參閱尋找記錄。

- 2 在「價目表詳細資訊」頁面，按一下「編輯」。
- 3 在「價目表編輯」頁面，從「狀態」功能表選擇「已公佈」。
- 4 按一下「儲存」。

當您將狀態變更為「已公佈」時，會發生下列事項：

- 價目表變成價目表挑選小程序上可選用的選擇，以及可以和客戶或合作夥伴組織關聯。
- 如果價目表在特價要求上已經和客戶或合作夥伴關聯，則在建立每個特價產品時，價目表會被用來植入「製造商建議零售價 (MSRP)」和合作夥伴「採購成本」。
- 在特價要求，「終止客戶價目表」用於前者，「負責人合作夥伴價目表」用於後者。同時還應該滿足下列條件：
 - 和「終止客戶」關聯之「價目表」的類型為 'MSRP' 以及和「負責人合作夥伴」關聯之「價目表」的類型為 'DIST COST'。

- 這個「價目表」的狀態為「已公佈」。
- 特價要求上新增的產品存在於這個「價目表」上。
- 特價要求的「開始日期」在「價目表」(以及「價目表行項目」)的「開始/終止有效日」日期之間。

新增價目表明細行項目

建立價目表後，您要新增產品到其中。每個價目表可以含有多個產品，但一次只能列出一個產品。

新增產品至價目表

- 1 在「價目表」清單頁面，按一下價目表名稱。
- 2 在「價目表詳」細資訊頁面，按一下「價目表行項目」區段中的「新增」。
- 3 在「價目表行項目編輯」頁面，完成資訊。

附註：您也可以從「產品編輯」頁面存取「價目表行項目編輯」頁面。

下表說明價目表明細行項目的欄位資訊。公司管理員可以加入、重新標示或刪除欄位，因此您看到的欄位可能和本表格中的欄位有所不同。

欄位	說明
重要價目表資訊	
價目表	價目表的名稱。
Product	選取價目表行項目的產品。
開始有效日	指示之價目表為有效之期間的開始日期。這個日期必須在價目表「開始有效日」和「終止有效日」日期之間。
終止有效日	指示之價目表為有效之期間的終止日期。如果這個欄位為空白，則價目表永遠有效。
價格類型	表示價格的類型（例如「標準」、「循環」等等）。這個欄位供未來使用。目前的預設值為「標準」。
定價	行項目在指示之有效期間的價格。
詳細資訊	
建立者與建立日期	建立價目表之人員的姓名以及建立價目表的日期和時間。
修改者和修改日期	上次修改價目表之人員的姓名以及上次修改價目表的日期和時間。
說明	價目表的詳細資訊。這個欄位的限制為 2,000 個字元。

管理公司的附件

您可以從「管理首頁」的「內容管理」區段，存取「管理附件」頁面並檢視附件。

附註：「管理附件」頁面只會顯示透過預先設定的「附件」相關項目，連結至上層記錄的附件。「管理附件」頁面並不會顯示透過自訂附件記錄類型連結至上層記錄的附件，或者透過附件欄位新增至記錄的附件。如需支援預先設定「附件」相關項目的記錄類型清單，請參閱 [關於附件組態](#) (頁數 118)。

檢閱附件可幫助您判斷下列事項：

- 哪些檔案附件佔去大量的儲存空間
- 哪些檔案已經附加超過一次

如果檔案被附加一次以上，可考慮將附件放在共用分享的位置，並引導使用者以檔案的路徑來取代附件。

- 對於大型附件的儲存議題，需要提醒哪些使用者

在您開始之前。若要執行管理附件的程序，您的角色必須包含「管理附件」權限。

檢閱附件

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「內容管理」區段中，按一下「內容管理」連結。
- 3 在「管理附件」區段中，按一下「管理附件」連結。
- 4 執行下列任一項作業：
 - 若要檢視附件，可在附件的記錄層級功能表中選取「檢視」。此選項會開啟檔案，或帶您前往 URL 位址。
 - 若要刪除附件，可在附件的記錄層級功能表中選取「刪除」。刪除的檔案或 URL 會移到「已刪除項目」頁面，並在 30 天之後永遠從資料庫移除。
 - 若要用不同的檔案或 URL 取代，請按一下「取代」。在「編輯」頁面上輸入所需資訊，然後儲存該記錄。
如需完整的指示，請參閱將檔案和 URL 附加至記錄。
 - 若要限制清單中顯示的附件記錄數，請按下拉式功能表並變更選項。
下拉式清單包含與應用程式一起配銷的標準清單。

設定評估問卷底稿

您可以設定評估問卷底稿，協助使用者在收集資料和做決策時，遵循一致的程序。評估問卷底稿可以用於確認潛在客戶資格、評估機會、引導客戶服務互動、調查客戶滿意度等等。評估問卷回應會進行計分、指派加權值，並與指定的臨界值進行比較，以決定適當的結果或動作方針。

您可以使用 Oracle CRM On Demand 設定評估問卷底稿，讓您的公司執行下列作業：

- 擷取銷售電話、任務或約會的活動資訊。
- 進行客戶滿意度調查。

- 蒐集對業務計畫的回應。
- 將確認潛在客戶資格的工作自動化。
- 蒐集對宗旨的回應。
- (透過在公司實行一套銷售方式) 評估機會。
- 進行聯絡人和服務要求記錄的客戶滿意度調查。
- 使用服務要求記錄的電訪底稿。

若要進一步瞭解評估問卷底稿的相關資訊，或查看評估問卷底稿的逐步指示，請參閱下列資源：

- [關於評估問卷底稿](#) (頁數 503)
- [建立評估問卷底稿](#) (頁數 506)

關於評估問卷底稿

*評估問卷底稿*是指協助使用者收集客戶資料的一連串問題。評估問卷底稿可用來確認潛在客戶資格、評估機會、引導客戶服務互動、調查客戶滿意度、擷取活動資訊等等。

您可以根據顧客的答覆評分、指派不同的加權給問題，以及設定臨界值以便確立決策。此外，您可以將評估期間所使用的欄位對應至上階記錄，然後根據這些欄位執行報表與分析。

如何使用評估問卷底稿？

使用評估問卷底稿的程序如下：

- 1 使用者從記錄的「詳細資訊」頁面啟動評估問卷底稿。記錄的「詳細資訊」頁面會列出適當的評估問卷底稿（由指定的記錄欄位值所決定）。必要時，使用者也可以搜尋其他評估問卷底稿。
- 2 逐一處理評估問卷問題時，使用者會蒐集關鍵顧客資訊（例如有關銷售潛在客戶品質的詳細資料），然後針對每個問題從下拉式選項清單中選取正確的回應。
- 3 根據這些回應，系統會自動計算分數，然後更新記錄。例如，潛在客戶會分類成合格或已拒絕。
- 4 這些問題的答覆會對應成記錄中的欄位值，方便您存取答覆，並且用於報表。
- 5 已完成的評估問卷會儲存在上階記錄的相關記錄區段中，而且您可以在該區段中存取評估問卷。

您應該建立哪一種評估問卷底稿類型？

您可以設定許多不同的評估問卷底稿類型。每種底稿類型都適用於特定任務。請依照下列方式使用底稿類型：

- **客戶調查：**使用此類型去向個別客戶進行調查。
- **活動評估：**使用此類型來擷取重要的連絡人與客戶電訪資訊。
- **業務計劃評估：**使用此類型去允許銷售代表蒐集有助於決定業務計畫成效的資訊。
- **聯絡人底稿：**您可以使用這種類型來進行個別聯絡人的顧客滿意度調查。

- **潛在客戶品質：**您可以使用這種類型來協助銷售代表識別合格的潛在客戶。為這項任務使用底稿會降低訓練的需求並且強制一致的潛在客戶品質。
- **宗旨評估：**使用此類型去允許銷售代表蒐集有助於決定宗旨成效的資訊。
- **機會評估：**使用此類型來內嵌銷售方法，並協助銷售代表評估機會，使其能在處理交易時調整銷售策略。
- **服務要求 - 底稿：**您可以使用這種類型來協助服務代表評估服務要求。例如，判斷要求的優先順序或調升路徑。針對這項任務使用底稿會降低訓練的需求並且強制一致的顧客服務。
- **服務要求 - 調查：**您可以使用這種類型來管理顧客滿意度調查（連結至特定服務活動）。

每種評估問卷類型都會連結至對應的記錄類型：約會、銷售電訪或任務；客戶；業務計劃；聯絡人；潛在客戶；宗旨；機會；或服務要求。必要時，您可以建立每種類型的多個評估，並將適當的底稿呈現給使用者查看。該底稿是以指定的記錄準則為根據。

建立評估問卷底稿的程序

您必須完成許多任務來設定評估問卷底稿。

1 自訂評估問卷底稿篩選器。

這些篩選器可讓您定義用於根據指定的記錄欄位值，針對任務識別適當評估問卷的準則。

例如，潛在客戶品質評估問卷底稿可能會使用下列篩選器進行設定：

- 客戶分級 = 金級
- 區隔 = 大型
- 地區 = 西部

然後，當使用者根據含有對應值的潛在客戶記錄啟動評估問卷底稿時，系統就會列出正確的潛在客戶品質底稿。

所有評估問卷底稿類型都會使用四個相同的篩選欄位，而且每個欄位都含有已定義值的選擇清單。若要自訂這些篩選器，您必須：

- a 針對您想要建立評估問卷底稿的每種記錄類型，輸入篩選欄位顯示名稱和選擇清單值。
如需詳細資訊，請參閱[建立評估問卷底稿](#)（頁數 506）。

- b 對於您想要建立評估問卷底稿的每種記錄類型，將篩選欄位加入至頁面配置。

2 建立評估問卷底稿：

- a 輸入底稿詳細資料。
- b 將準則（問題）加入至底稿。
- c 加入每個問題的可能回答清單。

如需這些步驟的詳細資訊，請參閱[建立評估問卷底稿](#)（頁數 506）。

3 提供底稿的存取權給使用者：

- a 對於必須使用評估問卷底稿的每一個使用者角色，設定使用者角色及存取權資料檔：

- **建立評估問卷。**為了讓使用者能夠建立評估問卷底稿，您必須提供「評估問卷」記錄類型的使用者角色存取權，這表示使用者角色的預設和負責人存取權資料檔的存取層級設定必須至少設為「評估問卷」記錄類型的「讀取/編輯」。同時，角色的記錄類型存取設定必須已選取「評估問卷」記錄類型的「是否有存取權」和「是否可以建立」核取方塊。
- **檢視評估問卷。**為了讓使用者能夠檢視評估問卷的詳細資料，您必須提供「評估問卷」記錄類型的使用者角色讀取存取權，這表示使用者角色的預設和負責人存取權資料檔的存取層級設定必須至少設為「評估問卷」記錄類型的「唯讀」。同時，角色的記錄類型存取設定必須已選取「評估問卷」記錄類型的「是否有存取權」和「是否可以讀取所有記錄」核取方塊。

如需有關設定使用者角色的詳細資訊，請參閱[新增角色](#) (頁數 182)。如需有關設定存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 174)。

- b 對於您已經建立評估問卷底稿的每種記錄類型，請新增適當的評估問卷底稿區段至記錄詳細資料頁面上所顯示的資訊。如需有關自訂頁面配置的詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面配置](#) (頁數 79)。

評估問卷底稿的範例

公司管理員可能會想要設定的一般底稿是「潛在客戶品質」底稿，這種底稿可用來判斷潛在客戶是合格或已拒絕。

下表將顯示可能會用於這類底稿的範例值。

底稿欄位	範例值
類型	潛在客戶資格
最低標準分數	50
符合最低標準結果值	合格
不符最低標準結果值	不合格
要與結果值對應的欄位	說明

注意：如果「潛在客戶品質」底稿嘗試將潛在客戶的「狀態」欄位設定為「合格」，除非已填入潛在客戶的「評比」和「銷售人員」欄位，否則它將無法這樣做。如果沒有填入這些欄位，就會顯示錯誤訊息，而且底稿會假設潛在客戶不符合此臨界值。然後，底稿就會根據底稿上針對不符合臨界值所定義的結果，設定「狀態」欄位。

下表將顯示「潛在客戶品質」底稿準則的部分範例。

準則	加權
目前的預算狀態為何？	50
本專案時間表的驅動因素為何？	25
計劃進行決策的時間為何？	25

下表將顯示「目前的預算狀態為何？」問題的答覆和分數範例。

答覆	分數
預算已核准	100
預算已拒絕	0

每個標準分數的計算方式都是將標準的加權乘以答覆的分數，其中加權是百分比。在這則範例中，如果使用者選擇了「預算已核准」答覆，此問題分數的計算方式如下：

$$(0.5 * 100) = 50$$

底稿的總分即為所有準則分數的總計。如果底稿的最終結果符合或超過底稿中定義的臨界值，「潛在客戶詳細資訊」頁面上「說明」欄位的值就會設定為「合格」。如果此分數低於臨界值，該欄位的值就會設定為「不合格」。

計算評估問卷得分時，適用下列規則：

- 個別問題的分數會四捨五入至最接近的單一小數位數。
- 整體評估分數則會四捨五入至最接近的整數。
- 四捨五入規則是依據標準數學規則，因此小於 0.5 的小數值會捨去，大於 0.5 的小數值則進位。

建立評估問卷底稿

若要自訂評估問卷底稿篩選器並建立評估問卷底稿，請遵循本主題的步驟進行。

在您開始之前：

- 若要執行這項程序，您的角色必須含有「管理評估問卷」權限。
- 必要時，您可以自訂想要當做評估問卷準則一部分使用的選擇清單值和欄位。例如，您可以加入自訂欄位來顯示顧客訪談期間所收集的資訊。當您設定底稿時，可以將答覆對應至這些自訂欄位。

請務必將任何新的欄位加入至該記錄的頁面配置。如需相關指示，請參閱[自訂靜態頁面配置](#)（頁數 79）。

附註：您無法直接在 **Oracle CRM On Demand** 中轉譯評估問卷底稿的元件。如果要以多種語言使用評估問卷底稿，您必須建立各語言的底稿版本。

您可以使用評估問卷底稿篩選器，根據指定的記錄準則，找出哪份底稿適合針對某項任務呈現給使用者。下列程序說明如何自訂評估問卷底稿篩選器。

自訂評估問卷底稿篩選器（選擇性）

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」底下，按一下「評估問卷」。
- 4 按一下「評估問卷欄位設定」。
- 5 按一下「編輯」，然後分別針對篩選器 1、2、3 和 4 編輯「顯示名稱」資料欄。
- 6 針對每個欄位，按一下「編輯選擇清單」並設定該選擇清單的值。
提示：除非您想要強制員工從選擇清單中選取某個項目，否則請將預設的 **<No Values>** 值保留在選擇清單選項的頂端。
- 7 儲存記錄。
- 8 若要在記錄頁面中重新標示您員工所使用的這些欄位，請移至「欄位設定」區段中，您用來執行評估問卷底稿的每個記錄類型。

附註：您針對「評估問卷欄位」所設定的相同選擇清單值會顯示在其他記錄中。不過，您可以針對每種記錄類型的這些欄位自訂顯示名稱。

建立評估問卷底稿

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 按一下「內容管理」連結。
- 3 按一下「評估問卷底稿」連結。
- 4 在「評估問卷清單」頁面上，按一下「新建評估」。
- 5 在「編輯評估問卷資料」頁面上，完成所需的資訊。

下表將描述評估問卷的欄位資訊。管理員可以加入、重新標示或刪除欄位，因此您所看見的欄位可能與這份表格中的欄位不同。

欄位	說明
名稱	限制為 50 個字元。 請使用包含底稿目的的描述性名稱。如果您的公司員工使用多種語言，請在底稿名稱中加入該語言。
類型	決定此底稿所連結的目標記錄類型。可用的選項有：客戶調查、活動評估、業務計劃評估、聯絡人底稿、潛在客戶資格、宗旨評估、機會評估、服務要求 - 底稿及服務要求 - 調查。
有效	使用者只能使用有效的底稿。
篩選器 1、2、3、4	顯示您針對評估問卷分類所設定的標籤。
最低標準分數 (1-100)	用來計算底稿的結果。如果底稿的分數等於或高於此臨界值，就表示符合結果。
要與分數對應的欄位	決定要在上階記錄中顯示分數的欄位。
符合最低標準結果值	(選擇性) 決定要在符合結果時顯示的值。例如，如果潛在客戶符合資格的準則，這個欄位就可以顯示 <i>合格</i> 。
不符最低標準結果值	(選擇性) 決定要在不符合此臨界值時顯示的值。例如，如果潛在客戶不符合資格的準則，這個欄位就可以顯示 <i>已拒絕</i> 。
要與結果值對應的欄位	(選擇性) 決定當底稿完成時，要在上階記錄顯示結果的欄位。
移除備註方塊	勾選此核取方塊以移除完成評估時新增註解的功能。若取消選取此核取方塊，就可看見備註方塊，且您將能在完成評估時輸入備註。
回應控制	決定用於新增回應至評估準則的控制。選項為：下拉式清單或圓形按鈕。

附註：評估問卷底稿必須有效，而且必須至少設定一個定義的標準，才能顯示在「記錄詳細資料」頁面上。

- 6 按一下「儲存」。
- 7 在「評估問卷詳細資訊」頁面的「評估問卷分類準則」區段中，按一下「新建」或「編輯」。

8 在「評估問卷分類準則」頁面上，完成所需的資訊。

下表將描述您針對此準則所完成的欄位。

欄位	說明
順序	決定使用者填寫評估問卷時所看到的問題顯示順序。
準則名稱	摘要說明問題的簡短描述性名稱。此欄位最多限制為 20 個字元。
問題	使用者答覆的問題。此欄位最多限制為 50 的字元。
加權	表示問題重要性的百分比，介於 0 到 100 之間。 所有問題的加權總計必須等於 100。
答覆和欄位之間的對應	指定上階記錄上要用來將答案對應至「問題」欄位中問題的欄位。將答案對應至上階記錄，便可在整合、報表和清單中使用這些值。

9 在「評估問卷詳細資訊」頁面上，按一下每個標準的名稱，然後在「答覆」區段中按一下「新建」或「編輯」。**10** 在每個「答覆」頁面上，完成所需的資訊：

欄位	說明
順序	決定使用者填寫評估問卷時所看到的答案顯示順序。
答覆	輸入可讓使用者針對此問題選取的有效答覆。限制為 30 個字元。
分數	與答案相關的積分數。 所選答覆的分數會乘以相關問題的加權，以便判斷問題/答覆總分。

11 儲存變更。

附註：針對必須使用評估問卷底稿的每一個使用者角色，您必須設定使用者角色提供評估問卷底稿的存取權。如需使用者角色所需設定的詳細資訊，請參閱[關於評估問卷底稿](#)（頁數 503）。

提示：請確定每個角色的頁面配置都包含您針對評估問卷加入的新欄位。

生命科學管理

您可以使用「管理」通用連結與「管理首頁」的「生命科學管理」區段執行下列任務：

- 管理與刪除智慧型電訪範本。如需詳細資訊，請參閱[管理智慧型電訪](#)（請參閱 "[管理智慧型電訪範本](#)" 頁數 509）。
- 設定生命科學相關偏好設定。如需詳細資訊，請參閱[設定可發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數上限](#)（頁數 511）。
- 指定要發送樣品給哪些聯絡人。如需詳細資訊，請參閱[授權聯絡人接收樣品](#)（請參閱 "[授權聯絡人收到樣品](#)" 頁數 512）。

管理智慧型電訪範本

如果您的使用者角色具有「智慧型電訪」記錄類型（「預設」或「負責人」存取權），即可管理智慧型電訪。您可以從「管理智慧型電訪範本」頁面檢閱、編輯並更新附加至智慧型電訪的詳細資料和明細行項目。在編輯之後，您可以視需要套用修訂的智慧型電訪範本，並儲存為公用或私人範本。

附註：您無法複製智慧型電訪範本。每個智慧型電訪範本都必須是唯一的。

管理智慧型電訪範本

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 按一下「智慧型電訪範本管理」連結。
- 3 在「管理智慧型電訪範本」頁面上：
 - 若要檢閱智慧型電訪範本，請按一下「主題」資料欄連結。
 - 若要刪除智慧型電訪範本，請在適當列中按一下「刪除」。
 - 若要編輯智慧型電訪的詳細資料，請在適當的資料列中按一下「編輯」。

如需有關「電訪資料編輯」頁面上欄位的資訊，請參閱追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）。

 - 若要編輯智慧型電訪明細行項目，請按一下「主題」資料欄中的連結，移至「智慧型電訪詳細資料」頁面上的適當區段，然後按一下適當明細行項目旁的「編輯」。
 - 若要刪除智慧型電訪明細行項目，請按一下「主題」資料欄中的連結，移至「智慧型電訪詳細資料」頁面上的適當區段，然後按一下適當明細行項目旁的「刪除」。
 - 若要將明細行項目新增至智慧型電訪，請按一下「主題」資料欄中的連結。

如需有關將明細行項目新增至智慧型電訪的詳細資訊，請參閱後續的任務。

 - 修訂的智慧型電訪範本可透過一般方式套用，並儲存為公用或私人範本，如追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）中的以下任務所述：
 - 追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）
 - 將電訪資訊儲存成範本
- 4 在「管理智慧型電訪範本」頁面上，按一下「功能表」按鈕。

下表說明您可以在「管理智慧型電訪範本」頁面上，從「功能表」按鈕執行的任務。

執行此工作	請遵循下列步驟
批次指派工作簿	在「管理智慧型電訪範本」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「批次指派工作簿」。完成 指派記錄至工作簿 （頁數 219）中所說明的步驟。
調整清單	在「管理智慧型電訪範本」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「調整清單」。完成建立及調整清單中說明的步驟。
儲存清單	在「管理智慧型電訪範本」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「儲存清單」。

執行此工作	請遵循下列步驟
顯示清單篩選器	在「管理智慧型電訪範本」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「顯示清單篩選器」。完成檢視清單頁面中所描述的步驟。
管理清單	在「管理智慧型電訪範本」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「管理清單」。完成管理清單頁面中所說明的必要任務步驟。
建立新清單	在「管理智慧型電訪範本」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「建立新清單」。完成建立及調整清單中說明的步驟。

以下程序描述如何將詳述產品資訊連結至智慧型電訪記錄。

將詳述產品資訊連結至智慧型電訪記錄

- 1 在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，向下捲動至「詳述產品」區段，然後按一下「新建」。
附註：如果「詳述產品」區段未出現在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」將「詳述產品」區段新增至頁面配置。如果您無法將該區段加入頁面配置，請與公司管理員聯絡。
- 2 在「詳述產品編輯」頁面上，輸入所需的資訊。
如需有關「詳述產品編輯」頁面上欄位的詳細資訊，請參閱追蹤顧客的拜訪 (銷售電訪) 中的下列任務：將詳述產品資訊連結至電訪記錄。
- 3 儲存記錄。

視需要重複這些步驟，並將更多「詳述產品」明細行項目新增至智慧型電訪記錄。

以下程序說明如何將已發送樣品資訊連結至智慧型電訪記錄。

將已發送樣品資訊連結至智慧型電訪記錄

- 1 在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，向下捲動至「已發送樣品」區段，然後按一下「新建」。
附註：如果「已發送樣品」區段未出現在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」將「已發送樣品」區段新增至頁面配置。如果您無法將該區段加入頁面配置，請與公司管理員聯絡。
- 2 在「已發送樣品編輯」頁面上，輸入所需的資訊。
如需有關「已發送樣品編輯」頁面欄位的詳細資訊，請參閱追蹤顧客的拜訪 (銷售電訪) 中的以下任務：將已發送樣品資訊連結至電訪記錄。
- 3 儲存記錄。

視需要重複這些步驟，並將更多「已發送樣品」明細行項目新增至智慧型電訪記錄。如需有關已發送樣品的詳細資訊，請參閱銷售電訪期間發送樣品。

以下程序說明如何將促銷項目、教育項目或其他行銷項目連結至智慧型電訪記錄。

將促銷項目、教育項目或其他行銷項目連結至電訪記錄

- 1 在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，向下捲動至「促銷項目」區段，然後按一下「新建」。

附註：如果「促銷項目」區段未出現在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」將「促銷項目」區段新增至頁面配置。如果您無法將該區段加入頁面配置，請與公司管理員聯絡。

- 2 在「已發送促銷項目編輯」頁面上，輸入所需的資訊。

如需有關「已發送促銷項目編輯」頁面欄位的詳細資訊，請參閱追蹤顧客的拜訪（銷售電訪）中的以下任務：將促銷項目、教育項目或其他行銷項目連結至電訪記錄。

- 3 儲存記錄。

視需要重複這些步驟，並將更多「促銷項目」明細行項目新增至智慧型電訪記錄。

以下程序說明如何將工作簿資訊連結至智慧型電訪記錄。

將工作簿資訊連結至智慧型電訪記錄

- 1 在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，向下捲動至「工作簿」區段，然後按一下「新建」。

附註：如果「工作簿」區段未出現在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」將「工作簿」區段新增至頁面配置。如果您無法將該區段加入頁面配置，請與公司管理員聯絡。

- 2 在「工作簿」頁面上，輸入所需資訊。

如需有關「工作簿編輯」頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[工作簿欄位](#)（頁數 221）。

- 3 儲存記錄。

視需要重複這些步驟，並將更多「工作簿」明細行項目新增至智慧型電訪記錄。

設定可發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數上限

管理員可以設定可發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數上限。此設定是在通用層級設定，並且套用至整個組織。請進行此設定以確定下列項目：

- 此欄位中的銷售代表發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數，將無法超過指定的次數上限。
- 聯絡人搬遷至不同州別時，在等候有效州執照的期間時可以發送樣本。通常，聯絡人搬遷至不同州別時，必須等候數天才能收到有效執照。

在您開始之前。若要設定可發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數上限，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

設定可發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數上限

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「生命科學管理」區段中，按一下「其他生命科學相關」連結。

3 在「生命科學相關偏好設定」頁面中，按一下「生命科學相關偏好設定」連結。

4 在「可發送樣品給聯絡人的次數」欄位中輸入值。

此欄位的預設值是 **-1**，表示未設定可發送樣品給沒有有效州別執照之聯絡人的次數上限，且對目前行為沒有影響。將此欄位中的值設為任何負數，將會得到相同的結果。

將此欄位中的值設為大於零的數字，表示您設定了可發送樣品給沒有有效州別執照之聯絡人的次數上限，並且會影響行為，如下所示：

- 銷售代表可以發送樣品給等待有效州別執照的聯絡人 x 次，其中 x 是此欄位中的值，假設執照狀態無效或非 **Null**，且執照未到期。

附註：若要將樣品分配給聯絡人，聯絡人類型（例如，內科醫師、藥師、從事醫護工作者、醫師）必須獲得授權才能收到與登錄樣本。如需詳細資訊，請參閱[授權聯絡人接收樣品](#)（請參閱 "[授權聯絡人收到樣品](#)" 頁數 512）。

- 如果聯絡人搬遷至不同州別，則可發送樣品給等待有效州別執照的聯絡人 x 次，其中 x 是此欄位中的值。如需詳細資訊，請參閱聯絡人狀態授權欄位。

相關主題

如需樣品管理的相關資訊，請參閱下列主題：

- [授權聯絡人接收樣品](#)（請參閱 "[授權聯絡人收到樣品](#)" 頁數 512）
- 樣品交易
- 管理樣品交易
- 樣品交易欄位

授權聯絡人收到樣品

銷售代表無法將樣品分配給任何聯絡人。他們只能將樣品分配給獲得授權能夠收到與登錄樣品的聯絡人。管理員透過指定可以發送樣品的聯絡人類型，來控制這個功能。如果銷售代表嘗試將樣品分配給未獲授權接收與登錄樣品的聯絡人，則會顯示類似以下的錯誤訊息：聯絡人無法發送品。

在您開始之前。若要授權聯絡人接收樣品，您必須先建立名為「可以發送樣品」的類型選擇清單欄位，值為「是」與「否」。

授權聯絡人接收樣品

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2** 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3** 在「記錄類型設定」區段中，按一下「聯絡人」連結。
- 4** 在「層疊選擇清單」區段中，按一下「聯絡人層疊選擇清單」連結。

- 5 在「聯絡人層疊選擇清單」頁面上，按一下下列層疊選擇清單定義旁的「編輯」。

上層選擇清單	相關選擇清單
聯絡人類型	可以發送樣品

- 6 前往「層疊選擇清單精靈」的步驟 2，對於您不要授權接收與登錄樣品的每個聯絡人，將「相關選擇清單顯示值」（或上層選擇清單可用值）設為「否」。

附註：根據預設，每個聯絡人的「相關選擇清單顯示值」（上層選擇清單可用值）設為「是」，表示預設所有聯絡人都可以發送樣品。

例如在下表中，下列聯絡人獲得授權收到與登錄樣品：醫院主任、實驗室技術人員、從事醫護工作者、藥師及醫師。

上層選擇清單可用值	相關選擇清單顯示值
準客戶	否
客戶	否
合作夥伴	否
醫院主任	是
實驗室技術人員	是
從事醫護工作者	是
藥師	是
醫師	是
醫師調查員	否
研究護理人員	否
研究藥師	否
研究實驗室技術人員	否

如需層疊選擇清單的詳細資訊，請參閱[定義層疊選擇清單](#)（頁數 84）。

相關主題

如需樣品管理的相關資訊，請參閱下列主題：

- [設定可發送樣品給聯絡人的次數上限](#)（請參閱 ["設定可發送樣品給沒有有效執照之聯絡人的次數上限"](#) 頁數 511）
- 樣品交易
- 管理樣品交易
- 樣品交易欄位

Expression Builder

按一下主題即可查看有關 Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) 及其用法的資訊：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [關於運算式](#) (頁數 517)
- [Expression Builder 中的資料類型](#) (請參閱 "[Expression Builder 中的資料類型](#)" 頁數 520)
- [Expression Builder 運算子](#) (請參閱 "[Expression Builder 運算子](#)" 頁數 522)
- [Expression Builder 函數](#) (頁數 526)
- [Expression Builder 範例](#) (頁數 572)

關於 Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) 是使用運算式實作商務規則的工具。運算式是一個或多個可由 Oracle CRM On Demand 評估的運算子、函數、欄位和常值之有效組合。

Expression Builder 用於 Oracle CRM On Demand 中的下列區域：

- 用於下列環境中的進階欄位管理：
 - 在欄位上設定欄位驗證屬性
 - 指定預設欄位值

定義欄位層級驗證和預設欄位值時，公司管理員可以建立彈性運算式，以涵蓋各種不同的商務規則。如需有關欄位驗證和預設值的詳細資訊，請參閱[關於欄位管理](#) (頁數 57)。

- 在下列環境中的工作流程規則：
 - 設定工作流程規則條件
 - 設定傳送電子郵件動作
 - 設定更新值動作

公司管理員可以從「工作流程」頁面，設定在更新、建立或刪除記錄時評估的工作流程規則。運算式是用來在規則上定義條件以及由規則執行的動作。如需有關工作流程規則的詳細資訊，請參閱[關於工作流程規則](#) (頁數 240)。

附註： Expression Builder 可以驗證運算式的語法，但不能評估或驗證數學、邏輯或語法準確性的運算式。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用 Expression Builder](#) (請參閱 "[使用 Expression Builder](#)" 頁數 515)
- [關於運算式](#) (頁數 517)
- [Expression Builder 中的資料類型](#) (請參閱 "[Expression Builder 中的資料類型](#)" 頁數 520)
- [Expression Builder 運算子](#) (請參閱 "[Expression Builder 運算子](#)" 頁數 522)

- [Expression Builder 函數](#) (頁數 526)
- [Expression Builder 範例](#) (頁數 572)

使用 Expression Builder

在 Oracle CRM On Demand 中，只要在文字方塊旁看見 **fx** 圖示，就可以使用 Expression Builder。按一下圖示就會在新視窗中開啟 Expression Builder。

建立運算式

- 1 按一下 **fx** 圖示開啟 Expression Builder。
- 2 在 Expression Builder 中，從清單選取欄位和函數，或是在運算式編輯器中輸入。

當您從清單中選取某個欄位時，此欄位就會貼入運算式編輯器。例如，當您從「商機」欄位清單中選取 **CloseDate** 時，**[<CloseDate>]** 就會貼入運算式編輯器。

附註：如果您的公司管理員已經重新命名某個欄位，「欄位」選擇清單就會顯示新的欄位名稱。不過，原始欄位名稱（亦即，對應的 **XML** 名稱）會貼入運算式編輯器。

欄位名稱前後的方括號表示系統將評估特定欄位的值並傳入其特定資料類型。如需有關選取欄位和欄位值的詳細資訊，請參閱下表。

- 3 視需要加入運算子和常值，藉以編輯運算式。

附註：如果您想讓運算式判斷選擇清單欄位是否具有特定值，請勿在運算式中輸入該值。例如，請勿輸入 **[<AccountType>] = "Customer"**。請改為從清單中選取選擇清單欄位，然後按一下 Expression Builder 中的「顯示可接受的值」連結。您可以從顯示的值中選取想要用於運算式的值。此運算式看起來會類似下列運算式：

[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")

- 4 （選擇性）按一下「檢查語法」，然後進行任何更正。
- 5 儲存運算式。

下表說明 Expression Builder。

介面元素	說明
------	----

介面元素	說明
記錄類型 欄位	<p>提供運算式允許使用之欄位的內容特有選擇清單（根據內容記錄類型）。如果您的公司管理員已經重新命名某些欄位，「欄位」選擇清單就會顯示新的欄位名稱。</p> <p>請注意下列重點：</p> <ul style="list-style-type: none"> 如果您要建立工作流程規則，或是與工作流程規則相關的動作，此內容記錄類型即為工作流程規則定義中指定的記錄類型。例如，如果您要針對服務要求記錄的工作流程規則建立即將當做動作傳送的電子郵件本文，Expression Builder 的內容記錄類型即為「服務要求」。 在「進階欄位管理」中，內容記錄類型即為正在建立運算式之欄位上層的記錄類型。例如，針對商機欄位定義欄位驗證時，Expression Builder 的內容資料類型即為「商機」。
顯示可接受的值	<p>當您已經從「欄位」選擇清單中選取某個欄位時，請按一下「顯示可接受的值」來顯示該欄位可接受的值。</p> <ul style="list-style-type: none"> 如果選取的欄位是選擇清單欄位，「顯示可接受的值」就會顯示針對該選擇清單所設定的所有選項。 <p>您一次只能選取一個選項。選取選項就會產生可用於運算式之「查閱」函數的定義。</p> <ul style="list-style-type: none"> 如果選取的欄位不是選擇清單欄位，「顯示可接受的值」就會顯示一個視窗，其中針對該欄位可保存的各種資料描述可接受的值。
函數	<p>提供可在運算式內部修改、擷取或處理資料之特殊函數的下拉式清單。如需可用函數的清單，請參閱 Expression Builder 的函數（請參閱 "Expression Builder 函數" 頁數 526）。</p>
運算式	<p>顯示運算式的多行可編輯文字方塊。</p> <p>如需支援的運算式長度上限的詳細資訊，請參閱關於運算式（頁數 517）。</p> <p>您從選擇清單選取的欄位和函數會出現在運算式編輯器中。您也可以直接在運算式編輯器中輸入運算式。</p> <p>運算式語法會固定顯示與語言不相關的欄位名稱（與語言不相關的名稱是指不隨使用者語言變更的名稱）。若為自訂欄位，欄位名稱就會顯示在運算式中，且整合標記會附加至與語言不相關的名稱。</p>
語法指南	<p>顯示 Oracle CRM On Demand 線上說明中的 Expression Builder 主題。</p>
範例運算式	<p>在 Oracle CRM On Demand 線上說明中顯示下列主題「Expression Builder 範例」。</p>
檢查語法	<p>驗證您所建立的運算式語法。</p>
儲存	<p>儲存運算式。</p>

介面元素	說明
取消	關閉 Expression Builder 視窗，但不儲存任何變更。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [關於運算式](#) (頁數 517)
- [Expression Builder 中的資料類型](#) (請參閱 "[Expression Builder 中的資料類型](#)" 頁數 520)
- [Expression Builder 運算子](#) (請參閱 "[Expression Builder 運算子](#)" 頁數 522)
- [Expression Builder 函數](#) (頁數 526)
- [Expression Builder 範例](#) (頁數 572)

關於運算式

運算式是指一個或多個 Oracle CRM On Demand 可評估之運算子、函數、欄位和常值的有效組合。這個主題會提供有關下列運算式功能的資訊：

- 運算式長度
- 文字長度
- 條件運算式
- 驗證運算式
- 在運算式中使用相關的欄位

運算式長度

若是透過工作流程規則上「傳送電子郵件」動作設定的電子郵件訊息主體，支援的運算式長度上限為 2000 個字元，包括空格。按下 Enter 鍵，就可以在電子郵件中插入換行。換行在文字方塊中會計算為兩個字元。

在所有其他使用 Expression Builder 的情況下，支援的運算式長度上限為 1024 個字元，包含空格。

您還必須確認您要儲存運算式之欄位中的字元總數未超過該欄位的限制。在下列工作流程欄位中，函數和欄位名稱的前後會分別加上三個百分比符號 (%%%)：

- 透過「傳送電子郵件」動作所設定電子郵件中的「主旨」和「訊息主體」欄位
- 透過「建立任務」動作所設定任務中的「主旨」和「說明」欄位

百分比符號表示函數或欄位名稱將轉換成文字值。在儲存運算式的欄位中，每一個百分比符號會計算為一個字元。

如果您直接在欄位中輸入函數或欄位名稱，則必須在名稱前後分別加上三個百分比符號。如果您使用「運算式產生器」嵌入函數或欄位名稱，百分比符號將會自動加入。

例如，如果您在某個工作流程動作上，使用 Expression Builder 將下列欄位名稱插入至電子郵件訊息主體：

[<AccountName>]

「運算式產生器」會在工作流程動作上將下列內容 (共 21 個字元) 插入至電子郵件訊息主體：

%%[<AccountName>]%%

文字長度

當您將字串或數值文字傳遞至 Expression Builder 中的函數，文字不得包含超過 75 個字元，包含空格。如果文字超過 75 個字元，則 Expression Builder 會將該文字視為語法錯誤。當您參考欄位名稱將字串傳遞至函數時，75 個字元的限制不會套用至傳遞至文字之欄位中值的長度。

當您建立運算式，以設定欄位的預設值，75 個字元的限制會套用至任何傳遞至運算式中任一函數的字串或數值文字。此外，運算式結果中的字元數不得超過欄位中所允許的最大字元數。

條件運算式

條件運算式是指透過應用程式評估時，永遠會傳回如 True 或 False 等布林值的運算式。

附註：Yes、No、Y 和 N 不是布林值。如果您為函數 (例如 Iif (頁數 535) 函數) 指定 True 或 False 做為傳回值，則 True 和 False 會以字串傳回，而不是以布林值傳回。在條件運算式中使用不正確的布林值可能導致無法預期的行為發生。

在下列任何內容中使用的運算式必須是條件運算式：

- 指定欄位驗證規則
- 在工作流程規則中指定條件
- 當做 Iif (頁數 535) 函數中的第一個參數

驗證運算式

驗證運算式是用來確保欄位中輸入的資料是有效的。驗證運算式必須是條件運算式。

欄位的驗證運算式會在建立記錄以及使用者每次更新欄位時進行評估，但在下列情況中例外：

- 建立記錄時欄位留空。欄位驗證不會強制要求值。
- 欄位中包含預先存在的無效值，而且在更新該值時沒有加以變更。

如果驗證運算式沒有受到評估，或者如果驗證運算式評估為 NULL，則不會產生任何錯誤訊息。只有在驗證運算式失敗 (亦即，運算式評估為 FALSE) 時，才會產生錯誤訊息。

驗證運算式與其他運算式類型不同之處在於，它可以用條件運算子當做開頭。例如，如果「客戶名稱」是運算式所驗證的欄位，此運算式的開頭就可以是：

= 'Acme Hospital'

雖然這個運算式的格式不完整，不過它將會通過語法檢查。因為如果 Oracle CRM On Demand 在運算式的開頭找不到欄位名稱，它就會在運算式前面插入所驗證之欄位的名稱。您也可以依照下列方式輸入驗證運算式：

[<AccountName>]= 'Acme Hospital'

其中 [<AccountName>] 即為所驗證的欄位。

除了所驗證的欄位以外，如果運算式需要評估其他欄位，其標準作法是針對所驗證的欄位執行運算式中的第一項比較。

驗證運算式只會用於 Oracle CRM On Demand 進階欄位管理的「欄位驗證」文字方塊中。

驗證運算式範例

範例 1：某個業務程序要求機會的結案日期必須晚於機會的建立日期。

若要實作這項程序，請針對「結案日期」欄位（位於機會的「欄位設定」頁面中）建立驗證運算式，如下所示：

> [`<CreateDate>`]

或者，您也可以使用下列範例，不過請注意，所評估的欄位（結案日期）必須是運算式中的第一個欄位：

[`<CloseDate>`] > [`<CreateDate>`]

如需有關建立及編輯欄位的資訊，請參閱[建立及編輯欄位](#)（請參閱 "[建立和編輯欄位](#)" 頁數 66）。

範例 2：某個業務程序要求當機會的成功率為 40% 或以上時，機會的收益必須是非零值。

此業務規則表示同時相依於這兩個欄位，而且可以用下列方式重新陳述：

對於機會而言，當成功率大於或等於 40 時，收益不得為零。反之，如果收益為零，成功率就不得大於或等於 40。

欄位的驗證運算式會在建立記錄以及使用者每次更新欄位時進行評估。因為只要更新「成功率」欄位或「收益」欄位就可能會影響這兩個欄位，所以您必須同時設有「成功率」欄位和「收益」欄位的驗證規則，才能正確實作此業務規則（如需有關建立和編輯欄位的詳細資訊，請參閱[建立和編輯欄位](#)（頁數 66））。

實作這則範例所需的步驟如下所示：

- 1 針對「成功率」欄位設定下列驗證規則：

< 40 OR ([`<Probability>`] >= 40 AND [`<Revenue>`] > 0)

請注意，您不需要使用百分比符號 (%)。

- 2 將類似下面的驗證錯誤訊息加入至「成功率」欄位：

當成功率大於或等於 40% 時，收益就必須大於 0。

- 3 針對「收益」欄位設定下列驗證規則：

(> 0 AND [`<Probability>`] >= 40) OR [`<Probability>`] < 40

- 4 將類似下面的驗證錯誤訊息加入至「收益」欄位：

當成功率大於或等於 40% 時，收益就必須大於 0。

在運算式中使用相關的欄位

*相關的欄位*是聯結欄位，其值取決於外部索引鍵。當記錄類型的某欄位使用外部索引鍵參考其他記錄類型的欄位時，前者即稱為**聯結欄位 (Joined Field)**。相關欄位的範例為「機會」記錄類型上的 `AccountName` 欄位。「機會」記錄類型上的 `AccountName` 欄位是聯結欄位，其值取決於 `AccountId` 外部索引鍵欄位，該欄位參考「客戶」記錄類型。

如果您的運算式必須決定相關欄位的值，則建議您使用 `JoinFieldValue` 函數，並且參考 `ID` 欄位以取得欄位最近的值；亦即外部索引鍵欄位。否則，您的運算式結果可能不正確，運算式值結果可能無效。如需關於聯結欄位與 `JoinFieldValue` 函數的詳細資訊，請參閱[JoinFieldValue](#)（頁數 537）。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- 關於 Expression Builder (頁數 514)
- 使用 Expression Builder (頁數 515)
- Expression Builder 功能 (請參閱 "Expression Builder 函數" 頁數 526)

Expression Builder 中的資料類型

這個主題說明 Oracle CRM On Demand 中的資料類型，以及在 Expression Builder 中的使用方式。

Oracle CRM On Demand 中的資料類型

下表將顯示在運算式中使用 Oracle CRM On Demand 欄位時，系統所傳回的資料類型。若要取得欄位的值，請使用 [<FieldName>] 語法。

Oracle CRM On Demand 欄位類型	運算式中的傳回類型
整數	整數
選擇清單	字串
幣別	幣別
ID	字串
文字	字串
核取方塊	布林。 例如，您可以直接在預期條件的位置中使用 [<Active>]。您也可以使用 FieldValue('<Active>') = 'Y'。
日期	日期
日期時間	日期時間
編號	編號

附註：如果公司管理員已經重新命名欄位，記錄類型 欄位清單就會顯示新的名稱，但是運算式語法則顯示原始名稱。若為自訂欄位，公司管理員可變更的「整合標籤」名稱就會用於運算式語法中。此語法如下所示：

[<CustomTag_ITAG>] and FieldValue('<CustomTag_ITAG>')

資料類型算數

當陳述式參考的欄位值超過一個以上，且這些欄位的資料類型都不同時，則資料類型的順序會對計算作業造成影響。當運算子（指數運算子除外）套用至兩個不同資料類型的運算元時，在進行運算作業評估之前，位於運算子右方的運算元會被轉換為位於運算子左方的運算元所屬的資料類型。例如，如果 **CloseDate** 是 2007 年 2 月 9 日時，下列運算式：

$\text{PRE}(\text{'<CloseDate>'}) + 30$

會評估為 02/09/200730。因此，下列條件：

$[\text{'<CloseDate>'}] > \text{PRE}(\text{'<CloseDate>'}) + 30$

在語法上有效，不過其意義卻無效。此條件的正確撰寫方式如下：

$[\text{'<CloseDate>'}] - 30 > \text{PRE}(\text{'<CloseDate>'})$ 。

附註： 當您使用指數運算子時，運算子右側的運算元就不會轉換成左側運算元的資料類型。

下表將使用範例值顯示各種算數運算的可能結果。

欄位	資料類型	範例值
Quantity	整數	5
Item Price	幣別	2.25

計算	結果	
	值	資料類型
$[\text{'<Item Price>'}] + [\text{'<Quantity>'}]$	7.25	幣別
$[\text{'<Quantity>'}] + [\text{'<Item Price>'}]$	7	整數
$[\text{'<Item Price>'}] - [\text{'<Quantity>'}]$	(2.75) 附註：若為幣別欄位，括號就表示此值為負數。	幣別
$[\text{'<Quantity>'}] - [\text{'<Item Price>'}]$	3	整數
$[\text{'<Item Price>'}] * [\text{'<Quantity>'}]$	11.25	幣別
$[\text{'<Quantity>'}] * [\text{'<Item Price>'}]$	10	整數
$[\text{'<Item Price>'}] / [\text{'<Quantity>'}]$	0.45	幣別
$[\text{'<Quantity>'}] / [\text{'<Item Price>'}]$	2.50	幣別

當您使用指數運算子時，運算子右側的運算元就不會轉換成左側運算元的資料類型。

在這則範例（其中「數量」是值為 5 的整數欄位，而「項目價格」是值為 2.25 的幣別欄位）中，如果運算子右側的運算元轉換成左側運算元的資料類型，「數量 ^ 項目價格」的預期值即為 25，而且預期的資料類型是整數。不過，結果顯示在下表中。

計算	結果	
	值	資料類型
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	幣別
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	幣別

Expression Builder 中也支援負號運算子（減號 [-]）。例如：

計算	結果	
	值	資料類型
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	幣別

如果您將數字轉換成字串，計算就無法正確運作。例如：

計算	結果		說明
	值	資料類型	
1234 + abcd	1234	編號	字串 "abcd" 會評估為數字 0，然後與 1234 相加。
abcd + 1234	abcd1234	字串	數字 1234 會評估為字串 "1234"，然後附加至字串 "abcd"。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

Expression Builder 運算子

這個主題將描述您可以用於 Expression Builder 中的運算子，以及這些運算子的評估順序。

算數運算子

下表將描述每個算數運算子的目的，並且提供使用方式的範例。

運算子	目的	範例
+	加	[<Record Number>] + 1
-	減	[<Record Number>] - 1
-	負號	[<Revenue>] < -100
*	乘	[<Subtotal>] * 0.0625
/	除	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	指數	[<Grid Height>] ^ 2

邏輯運算子

下列真實性表格將顯示 Expression Builder 中邏輯運算子所產生的可能結果。

邏輯運算子	第一個運算元	第二個運算元	結果
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE

邏輯運算子	第一個運算元	第二個運算元	結果
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

比較運算子

下表將描述每個比較運算子的目的，並且提供使用方式的範例。

運算子	目的	範例
=	測試第一個運算元是否等於第二個運算元。	[<Last Name>] = "Smith"
< >	測試第一個運算元是否不等於第二個運算元。	[<Role>] <> "End-User"
>	測試第一個運算元是否大於第二個運算元。	[<Revenue>] > 5000
<	測試第一個運算元是否小於第二個運算元。	[<Probability>] < .7
> =	測試第一個運算元是否大於或等於第二個運算元。	[<Revenue>] >= 5000
< =	測試第一個運算元是否小於或等於第二個運算元。	[<Probability>] <= .7
LIKE	測試第一個運算元的值是否符合指定的字串。	[<Last Name>] LIKE "Smith" 提示：您可以使用星號 (*) 和問號 (?) 模式相符特殊字元搭配 LIKE 運算子。
NOT LIKE	測試第一個運算元的值是否符合指定的字串。	[<Last Name>] NOT LIKE "Smith" 或

運算子	目的	範例
		<p>NOT ([<Last Name>] LIKE "Smith")</p> <p>附註：第二個範例中的括號是必要的。</p> <p>提示：您可以使用星號 (*) 和問號 (?) 模式相符特殊字元搭配 NOT LIKE 運算子。</p>
IS NULL	測試運算元是否為 Null。	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	測試運算元是否非 Null。	[<Last Name>] IS NOT NULL

模式相符特殊字元

下表將描述模式相符特殊字元。這些特殊字元可以搭配 LIKE 和 NOT LIKE 比較運算子使用。

字元	目的	範例
*	零或多個字元	<p>[<Last Name>] LIKE "Sm*" 會傳回 [<Last Name>] 值以 <i>Sm</i> 字元為開頭的所有記錄，例如 <i>Smith</i>、<i>Smythe</i> 和 <i>Smart</i>。</p> <p>[<Last Name>] LIKE "*om*" 會傳回 [<Last Name>] 欄位包含 <i>om</i> 字元的所有記錄，例如 <i>Thomas</i>、<i>Thompson</i> 和 <i>Tomlin</i>。</p>
?	單一字元	<p>[<First Name>] NOT LIKE "Da?" 會傳回 [<First Name>] 值為三個字元長而且並未以 <i>Da</i> 字母為開頭的所有記錄。系統會傳回含有 <i>Ted</i>、<i>Tom</i> 和 <i>Sam</i> 的記錄，但不會傳回含有 <i>Dax</i> 和 <i>Dan</i> 的記錄。</p> <p>NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") 會傳回 [<First Name>] 值為三個字元長而且中間字元沒有 <i>o</i> 的所有記錄。系統會傳回含有 <i>Ted</i> 和 <i>Sam</i> 的記錄，但不會傳回含有 <i>Tom</i> 和 <i>Bob</i> 的記錄。</p>

串連運算子

在電子郵件中，+ (加號) 運算子是用來串連欄位值與文字。

運算子的優先順序

優先順序是指 Oracle CRM On Demand 在單一運算式內部評估各種運算子的順序。適用規則如下：

- 優先順序較高的運算子會在優先順序較低的運算子之前評估。
- 優先順序相等的運算子會由左至右評估。
- 等級數字越低表示優先順序越高。
- 括號的使用方式會影響運算式內部的優先順序。括號內的運算式會在括號外的運算式之前評估。

下表將列出優先順序的等級。

等級	運算子
1	()
2	- (負數)
3	^ (指數)
4	* (乘法)、/ (除法)
5	+ (加法)、- (減法)、NOT 邏輯運算子
6	AND 邏輯運算子
7	OR 邏輯運算子
8	=、<>、>、<、>=、<= 比較運算子

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "Expression Builder 函數" 頁數 526)

Expression Builder 函數

下表列出您可以在 Expression Builder 中使用的函數，請按一下函數的名稱，即可查看有關函數的詳細資訊。

布林函數	日期和時間函數	字串函數	使用者函數	資料函數	數學函數
IfNull (頁數 534)	持續時間 (頁數 528)	FieldValue (頁數 531)	Locale (頁數 555)	ExcludeChannel (頁數 529)	LN (頁數 554)
IIf (頁數 535)	JulianDay (頁數 548)	FindNoneOf (頁數 531)	LocaleListSeparator (頁數 555)	GetGroupId (頁數 533)	
	JulianMonth (頁數 549)	FindOneOf (頁數 532)	OrganizationName (頁數 559)	GetParentId (頁數 534)	
	JulianQtr (頁數 550)	InStr (頁數 536)	UserValue (頁數 567)	JoinFieldValue (頁數 537)	
	JulianWeek	Left (頁數		LookupName (頁	

布林函數	日期和時間函數	字串函數	使用者函數	資料函數	數學函數
	(頁數 551)	552)		數 556)	
	JulianYear (頁數 551)	Len (頁數 553)		LookupValue (頁數 557)	
	Timestamp (頁數 563)	Mid (頁數 558)		PRE (頁數 559)	
	Today (頁數 566)	Right (頁數 561)		RowIdToRowNum (頁數 562)	
	UtcConvert (頁數 571)	ToChar (頁數 564)		RowNum (頁數 563)	

請注意下列關於其他函數的資訊：

■ 運算式產生器中「函數」欄位的下拉式清單中所列出的一些函數僅供內部使用，請勿在運算式中使用下列函數：

- [GetParentId](#)
- [IsManagerPosition](#)
- [Lookup](#)
- [LookupMessage](#)
- [LOVLanguage](#)
- [PositionId](#)
- [PositionName](#)

■ 建議您使用 [UserValue](#) (頁數 567) 函數，不要使用下表中列出的函數。這些函數將會過時。

函數	建議的替代函數
Alias	UserValue ('<Alias>')
Currency	UserValue ('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue ('<Division>')
FirstName	UserValue ('<FirstName>')
JobTitle	UserValue ('<JobTitle>')
Language	UserValue ('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue ('<Language>')
LastName	UserValue ('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue ('<CurrencyCode>')

函數	建議的替代函數
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- 關於 [Expression Builder](#) (頁數 514)
- 使用 [Expression Builder](#) (頁數 515)

持續時間

Expression Builder 中的 Duration 函數，可傳回數字指示天數期間或期間引數指示的一部分天數。

語法

Duration(period)

結果類型

數字

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
期間	<p>下列格式的字串常值 PnYnMnDTnHnM：</p> <p>其中：</p> <ul style="list-style-type: none">■ P 是期間指示器■ nY 指定 0 到 5 之間的年數■ nM 指定 0 到 12 之間的月數■ nD 指定 0 到 200 之間的天數■ T 可分隔日期和時間的指定。■ nH 指定 0 到 200 之間的小時數

引數	說明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ <i>nM</i> 指定 0 到 59 之間的分鐘數

請注意下列重點：

- 請勿對正值指定加號 (+)。
- 您可以指定負值持續時間如下 -Duration(Period)。
- 不支援指定秒數。
- 支援的最大期間為 'P5Y12M200DT200H59M' (亦即, 5 年、12 個月、200 天、200 小時和 59 分鐘)。
- 如果年數、月數、天數、小時數或分鐘數為零, 您可以省略該數字及其對應的指定項。
- 如果年數、月數或天數為零而時間元件為非零值, 則年、月或天元件 (數字及其指示項) 中至少必須有一項存在。
- 如果期間中沒有任何時間元件, 則期間中不可以包含 T 指示項。
- 指示項 *P* 在期間中必須永遠存在。

範例

以下是有效的 Duration 函數範例：

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Duration('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
```

```
Duration('P0Y0M0DT0H0M')
```

```
Duration('P0DT1M')
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊, 請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

ExcludeChannel

如果指定的通路名稱是要求來源的通路, Expression Builder 中的 ExcludeChannel 函數會傳回 FALSE。

語法

```
ExcludeChannel(channel name)
```

結果類型

布林

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
通路名稱	要排除的通路名稱

下表說明用於通路名稱引數的有效字串。

通路名稱字串	說明
匯入	此通路字串排除透過匯入功能與透過 Oracle Data Loader On Demand 執行的更新。
線上	此通路字串排除使用者互動透過瀏覽器視窗執行的更新。
大量更新	此通路字串排除透過清單頁面上「整批更新」選項執行的更新。
合併記錄	此通路字串排除透過合併記錄執行的更新。
離線	此通路字串排除來自 Oracle Offline On Demand 的更新。
Web 服務	此通路字串排除來自 Web 服務 的更新。
辦公室	此通路字串排除來自 Oracle CRM On Demand Integration for Office 的更新。
OEI	此通路字串排除來自 Oracle Outlook Email Integration On Demand 與 Oracle Notes Email Integration On Demand 的更新。

範例

下列範例會阻止由 **Web 服務** 要求觸發程序：

```
ExcludeChannel("web services")
```

下列範例會阻止由匯入作業或 **Oracle Data Loader On Demand** 觸發程序：

```
ExcludeChannel("Import")
```

相關主題

如需 **Expression Builder** 的相關資訊，請參閱下列主題：

■ [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)

- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

FieldValue

Expression Builder 中的 FieldValue 函數會將欄位值傳回為字串。

語法

FieldValue('<field_name>')

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
field_name	對應於已選好欄位的有效 XML 名稱或自訂的整合標籤。

範例

請看下列範例：

```
FieldValue('<CreateDate>')
```

此範例會將「建立日期」欄位的值傳回為字串。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

FindNoneOf

Expression Builder 中的 FindNoneOf 函數會傳回第一個引數 (string1) 中第一個執行個體的位置，它與第二個引數 (string2) 中的任何字元都不相符。

語法

FindNoneOf(string1, string2)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
string1	要搜尋的字串、文字欄位或字串運算式。
string2	要比對的字串、文字欄位或字串運算式。

範例

下列範例會傳回值 4：

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

FindOneOf

Expression Builder 中的 FindNoneOf 函數會傳回第二個引數 (string2) 中字元的第一個引數 (string1) 中第一個執行個體的位置。

語法

FindOneOf(string1, string2)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
string1	要搜尋的字串、文字欄位或字串運算式。
string2	要比對的字串、文字欄位或字串運算式。

範例

下列範例會傳回值 3：

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

GetGroupId

Expression Builder 中的 GetGroupId 函數會傳回 Oracle CRM On Demand 共用行事曆群組。

語法

```
GetGroupId()
```

結果類型

字串

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

GetParentId

Expression Builder 中的 `GetParentId` 函數會傳回上層記錄的「資料列 ID」。

語法

`GetParentId()`

結果類型

字串

範例

如果聯絡人是與資料列 ID 為 12-1A876B 的客戶有關聯，則 `GetParentId` 函數會傳回下列值：

12-1A876B

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

IfNull

Expression Builder 中的 `IfNull` 函數會從傳遞給函數的第一個引數傳回值，如果第一個引數傳回 `NULL`，則傳回第二個引數的值。

語法

`IfNull(expr1, expr2)`

結果類型

即使第一個引數為 `NULL`，`IfNull` 函數的結果類型也是其第一個引數的類型，第二個引數會先轉換成第一個引數的類型，才能傳回它的值。

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
expr1	欄位名稱或運算式。
expr2	expr1 是 NULL 時，所傳回的欄位名稱或運算式。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

IIf

Expression Builder 中的 IIf 函數會根據條件運算式的評估，傳回兩個參數的其中一個。IIf 是 Immediate If 的縮寫。

語法

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

替代語法

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

混合語法

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

結果類型

IIf() 函數的結果類型一定都是其第一個引數的類型。如果運算式評估為 FALSE，第二個引數會先轉換為第一個引數的類型，再傳回其值。

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
expr	要進行評估的條件運算式。

引數	說明
result_if_true	如果條件運算式評估為 true 時的傳回值。
result_if_false	如果條件運算式評估為 false 時的傳回值。
expr_if_true	如果條件運算式評估為 true 時要評估的運算式。
expr_if_false	如果條件運算式評估為 false 時要評估的運算式。

範例

下列是 **IIf** 函數 中混合語法的範例：

商務程序要求客戶詳細資料頁面上的「地區」欄位是要在「帳單地址州」欄位變更時更新，如下所示：

如果「帳單地址州」欄位變更為「OK」或「TX」時，地區欄位要更新為「中央」。如果「帳單地址州」欄位變更為「CA」，「地區」欄位要更新為「西部」。對於其他所有州，「地區」欄位要更新為「東部」。

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'West', 'East'))
```

相關主題

如需 **Expression Builder** 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

InStr

Expression Builder 中的 **InStr** 函數會傳回某個字串在另一個字串中，第一次出現的位置。

語法

Instr(string1, string2, start, end)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
string1	指定要搜尋的字串，其值可以是字串常值、或欄位名稱，或傳回字串的運算式。
string2	指定要搜尋的字串，其值可以是字串常值、或欄位名稱，或傳回字串的運算式。 附註： 搜尋字串需區分大小寫。
start	(選擇性) 指定 string1 中開始點的整數。
end	(選擇性) 指定 string1 中結束點的整數。

範例

下列範例會傳回值 9：

```
InStr('john.doe@company.com','@')
```

下列範例顯示 InStr 函數在 workflow 規則條件中的使用方式。在 workflow 規則條件中，InStr 函數是用來決定指定字串是否顯示在記錄的欄位中。如果欄位中找到字串，則會執行 workflow 規則上指定的動作。在此範例中，InStr 函數會決定記錄中的「主旨」欄位是否包含此字 **REVIEW**。只有在「主旨」欄位包含此大寫字 **REVIEW** 時，才會執行 workflow 規則上的動作。

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "Expression Builder 函數" 頁數 526)

JoinFieldValue

記錄類型可以透過外部索引鍵來參考其他記錄類型。當記錄類型的某欄位使用外部索引鍵參考其他記錄類型的欄位時，前者即稱為**聯結欄位** (Joined Field)。例如，大部分記錄類型的 OwnerId 欄位就是外部索引鍵，用以參考「使用者」記錄類型。而多數記錄的「負責人」欄位則是聯結欄位，以使用 OwnerId 外部索引鍵來參考「使用者」記錄類型的「別名」欄位。

在 Expression Builder 中，JoinFieldValue 函數若已指定參考記錄類型和相關外部索引鍵欄位，此函數將傳回聯結欄位的值。JoinFieldValue 函數也能擷取參考記錄類型未直接聯結至參考物件的其他欄位，讓您可透過相關記錄類型來查閱多種記錄類型的欄位。

語法

```
JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)
```

結果類型

字串。

如果發生錯誤或所要求的欄位值是空的，將傳回長度為零的字串。

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
ref_record_type	<p>與語言無關的參考記錄類型名稱(與語言無關的名稱 不會隨著使用者語言變更而改變)。</p> <p>這個引數必須以欄位字串識別碼括住，例如：</p> <p style="text-align: center;">'<Account>'</p> <p>請參閱本主題「記錄類型」一節中的表格，取得與語言無關的記錄類型名稱清單。</p>
foreign_key	<p>常值或運算式，傳回參考記錄類型 (由 ref_record_type 引數指定) 的有效資料列 ID。如果資料列 ID 無效，函數將傳回長度為零的字串。直接欄位參考必須以欄位識別碼括住，例如：</p> <p style="text-align: center;">[<AccountId>]</p>
field_name	<p>參考記錄類型 (由 ref_record_type 引數指定) 與語言無關的欄位名稱。如果參考記錄類型沒有該欄位，將會傳回錯誤。欄位名稱必須以欄位字串識別碼括住，例如：</p> <p style="text-align: center;">'<Type>'</p>

範例

範例 1: 商務程序需要依賴工作流程規則，在記錄的負責人變更時查閱新負責人的名稱。當記錄的負責人變更時，記錄只會更新 OwnerId 外部索引鍵欄位。因此，工作流程規則使用下列條件將無法查閱記錄的新負責人：

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

不過，藉由使用下列條件，工作流程規則便能查閱記錄的新負責人：

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

範例 2: 使用下列運算式，可取得記錄原先負責人的電子郵件地址：

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

範例 3: 使用下列運算式，可取得記錄目前負責人的電子郵件地址：

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

範例 4: 商務程序需要傳送服務要求電子郵件給聯絡人。在送出電子郵件之前，將由工作流程規則檢查該聯絡人是否同意接收電子郵件。此一工作流程規則 (基於服務要求記錄類型) 具有下列條件：

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

範例 5: 使用下列運算式，可取得服務要求的主要客戶銷售地區：

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>],
'<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

記錄類型

下表顯示可在 **JoinFieldValue** 函數中使用的項目。「參考記錄類型」欄是您所要查閱與語言無關的參考記錄類型名稱，「外部索引鍵」欄是用於查閱該參考記錄類型的外部索引鍵，「記錄類型」欄是已公開外部索引鍵讓您設定工作流程規則的記錄類型。

記錄類型	外部索引鍵	參考記錄類型
客戶	ParentAccountId	客戶
客戶	BookId	工作簿
客戶	SourceCampaignId	宣傳活動
客戶	PrimaryContactId	聯絡人
客戶	CustomObject1Id	CustomObject1
客戶	CustomObject2Id	CustomObject2
客戶	CustomObject3Id	CustomObject3
客戶	TerritoryId	銷售地區
客戶	OwnerId	使用者
客戶競爭者	CompetitorId	客戶
客戶競爭者	PrimaryContactId	聯絡人
客戶聯絡人	AccountId	客戶
客戶聯絡人	ContactId	聯絡人
客戶聯絡人角色	ContactId	聯絡人
客戶附註	AccountId	客戶
客戶團隊	AccountId	客戶
客戶團隊	UserId	使用者
鑑定	BookId	工作簿
活動	AccountId	客戶
活動	BookId	工作簿
活動	CampaignId	宣傳活動
活動	PrimaryContactId	聯絡人

記錄類型	外部索引鍵	參考記錄類型
活動	CustomObject1Id	CustomObject1
活動	CustomObject2Id	CustomObject2
活動	CustomObject3Id	CustomObject3
活動	DealerId	經銷商
活動	FundRequestId	FundRequest
活動	LeadId	潛在客戶
活動	MedEdEventId	MedEdEvent
活動	OpportunityId	機會
活動	PortfolioId	投資組合
活動	ServiceRequestId	ServiceRequest
活動	DelegatedById	使用者
活動	OwnerId	使用者
申請	BookId	工作簿
評估	ContactId	聯絡人
評估	LeadId	潛在客戶
評估	OpportunityId	機會
評估	ServiceRequestId	ServiceRequest
資產	ManufacturerId	客戶
資產	AccountId	客戶
資產	CustomerContactId	聯絡人
資產	ProductId	產品
汽車經銷商廠牌	AccountId	客戶
汽車銷售時間	AccountId	客戶
汽車服務時間	ProductId	產品
業務計劃	BookId	工作簿
電訪產品詳細資料	ProductId	產品
已發送電訪樣品	OwnerId	使用者
宣傳活動	BookId	工作簿

記錄類型	外部索引鍵	參考記錄類型
宣傳活動	CampaignId	宣傳活動
宣傳活動	CustomObject1Id	CustomObject1
宣傳活動	CustomObject2Id	CustomObject2
宣傳活動	CustomObject3Id	CustomObject3
宣傳活動	OwnerId	使用者
宣傳活動收件者	ContactId	聯絡人
宣傳活動收件者	CampaignContactId	聯絡人
宣傳活動收件者	CampaignId	宣傳活動
認證	BookId	工作簿
聯絡人	AccountId	客戶
聯絡人	BookId	工作簿
聯絡人	SourceCampaignId	宣傳活動
聯絡人	ManagerId	聯絡人
聯絡人	ContactId	聯絡人
聯絡人	CustomObject1Id	CustomObject1
聯絡人	CustomObject2Id	CustomObject2
聯絡人	CustomObject3Id	CustomObject3
聯絡人	TerritoryId	銷售地區
聯絡人	OwnerId	使用者
聯絡人附註	ContactId	聯絡人
聯絡人團隊	ContactId	聯絡人
聯絡人團隊	UserId	使用者
課程	BookId	工作簿
自訂物件 01	AccountId	客戶
自訂物件 01	ActivityId	活動
自訂物件 01	BookId	工作簿
自訂物件 01	CampaignId	宣傳活動
自訂物件 01	ContactId	聯絡人

記錄類型	外部索引鍵	參考記錄類型
自訂物件 01	ParentId	CustomObject1
自訂物件 01	CustomObject2Id	CustomObject2
自訂物件 01	CustomObject3Id	CustomObject3
自訂物件 01	DealerId	經銷商
自訂物件 01	FundId	資金
自訂物件 01	HouseholdId	家庭
自訂物件 01	LeadId	潛在客戶
自訂物件 01	MedEdEventId	MedEdEvent
自訂物件 01	OpportunityId	機會
自訂物件 01	PortfolioId	投資組合
自訂物件 01	ProductId	產品
自訂物件 01	ServiceRequestId	ServiceRequest
自訂物件 01	SolutionId	解決方案
自訂物件 01	OwnerId	使用者
自訂物件 01	VehicleId	車輛
自訂物件 02	AccountId	客戶
自訂物件 02	ActivityId	活動
自訂物件 02	BookId	工作簿
自訂物件 02	CampaignId	宣傳活動
自訂物件 02	ContactId	聯絡人
自訂物件 02	CustomObject1Id	CustomObject1
自訂物件 02	ParentId	CustomObject2
自訂物件 02	CustomObject3Id	CustomObject3
自訂物件 02	DealerId	經銷商
自訂物件 02	FundId	資金
自訂物件 02	HouseholdId	家庭
自訂物件 02	LeadId	潛在客戶
自訂物件 02	MedEdEventId	MedEdEvent

記錄類型	外部索引鍵	參考記錄類型
自訂物件 02	OpportunityId	機會
自訂物件 02	PortfolioId	投資組合
自訂物件 02	ProductId	產品
自訂物件 02	ServiceRequestId	ServiceRequest
自訂物件 02	SolutionId	解決方案
自訂物件 02	OwnerId	使用者
自訂物件 02	VehicleId	車輛
自訂物件 03	AccountId	客戶
自訂物件 03	ActivityId	活動
自訂物件 03	BookId	工作簿
自訂物件 03	CampaignId	宣傳活動
自訂物件 03	ContactId	聯絡人
自訂物件 03	CustomObject1Id	CustomObject1
自訂物件 03	CustomObject2Id	CustomObject2
自訂物件 03	ParentId	CustomObject3
自訂物件 03	DealerId	經銷商
自訂物件 03	FundId	資金
自訂物件 03	HouseholdId	家庭
自訂物件 03	LeadId	潛在客戶
自訂物件 03	MedEdEventId	MedEvent
自訂物件 03	OpportunityId	機會
自訂物件 03	PortfolioId	投資組合
自訂物件 03	ProductId	產品
自訂物件 03	ServiceRequestId	ServiceRequest
自訂物件 03	SolutionId	解決方案
自訂物件 03	OwnerId	使用者
自訂物件 03	VehicleId	車輛
自訂物件 04 - 40	BookId	工作簿

記錄類型	外部索引鍵	參考記錄類型
交易備案	BookId	工作簿
經銷商	BookId	工作簿
經銷商	CustomObject1Id	CustomObject1
經銷商	CustomObject2Id	CustomObject2
經銷商	CustomObject3Id	CustomObject3
經銷商	ParentDealerId	經銷商
經銷商	PrimaryTerritoryId	銷售地區
經銷商	OwnerId	使用者
經銷商銷售地區	ChannelPartnerId	經銷商
測驗	BookId	工作簿
財務帳戶	BookId	工作簿
財務計劃	BookId	工作簿
資金	BookId	工作簿
資金	CustomObject1Id	CustomObject1
資金	CustomObject2Id	CustomObject2
資金	CustomObject3Id	CustomObject3
資金	FundId	資金
資金	PrimaryOwnerId	使用者
資金參與者	FundId2	資金
資金要求	CampaignId	宣傳活動
資金要求	PrimaryContactId	聯絡人
資金要求	FundId	資金
資金要求	OwnedByEmployeeId	FundRequest
資金要求	FundOwnerId	使用者
資金要求	OwnerId	使用者
家庭	AccountID	客戶
家庭	BookId	工作簿
家庭	PrimaryContactId	聯絡人

記錄類型	外部索引鍵	參考記錄類型
家庭	CustomObject1Id	CustomObject1
家庭	CustomObject2Id	CustomObject2
家庭	CustomObject3Id	CustomObject3
家庭	OwnerGroupId	家庭
家庭聯絡人	CampaignId	宣傳活動
潛在客戶	AccountId	客戶
潛在客戶	BookId	工作簿
潛在客戶	CampaignId	宣傳活動
潛在客戶	ContactId	聯絡人
潛在客戶	CustomObject1Id	CustomObject1
潛在客戶	CustomObject2Id	CustomObject2
潛在客戶	CustomObject3Id	CustomObject3
潛在客戶	OpportunityId	機會
潛在客戶	OwnerId	使用者
潛在客戶	SalesRepId	使用者
潛在客戶	ReferredById	使用者
MDF 要求	BookId	工作簿
醫護教育活動	BookId	工作簿
醫護教育活動	ProductId	產品
醫護教育活動	OwnerId	使用者
宗旨	BookId	工作簿
機會	AccountId	客戶
機會	BookId	工作簿
機會	SourceCampaignId	宣傳活動
機會	KeyContactId	聯絡人
機會	ConatactId	聯絡人
機會	CustomObject1Id	CustomObject1
機會	CustomObject2Id	CustomObject2

記錄類型	外部索引鍵	參考記錄類型
機會	CustomObject3Id	CustomObject3
機會	DealerId	經銷商
機會	TerritoryId	銷售地區
機會	OwnerId	使用者
機會競爭者	PrimaryContactId	聯絡人
機會競爭者	CompetitorId	機會
機會聯絡人角色	ContactId	聯絡人
機會聯絡人角色	OpportunityId	機會
機會附註	OptyId	OpportunityId
機會合作夥伴	PrimaryContactId	聯絡人
機會合作夥伴	PartnerId	機會
機會合作夥伴	OwnerId	使用者
機會團隊	OptyId	機會
機會團隊	UserId	使用者
合作夥伴	ParentAccountId	客戶
合作夥伴	BookId	工作簿
合作夥伴	SourceCampaignId	宣傳活動
合作夥伴	TerritoryId	銷售地區
合作夥伴	ChannelAccountManagerId	使用者
合作夥伴	OwnerId	使用者
合作夥伴方案	BookId	工作簿
保單	BookId	工作簿
投資組合	AccountId	客戶
投資組合	InstitutionId	客戶
投資組合	BookId	工作簿
投資組合	PrimaryContactId	聯絡人
投資組合	CustomObject1Id	CustomObject1

記錄類型	外部索引鍵	參考記錄類型
投資組合	CustomObject2Id	CustomObject2
投資組合	CustomObject3Id	CustomObject3
投資組合	OwnerGroupId	投資組合
投資組合	ParentPortfolioAccountId	投資組合
投資組合	ParentProductId	產品
投資組合	ProductId	產品
投資組合	OwnerId	使用者
投資組合所有者	ContactId	聯絡人
投資組合所有者	PortfolioId	投資組合
產品	ParentProductId	產品
收益	OpportunityAccountId	客戶
收益	AssetId	資產
收益	ContactId	聯絡人
收益	OpportunityId	機會
收益	ProductId	產品
收益	OwnerId	使用者
樣品批號	BookId	工作簿
樣品交易	BookId	工作簿
服務要求	AccountId	客戶
服務要求	AssetId	資產
服務要求	BookId	工作簿
服務要求	ContactId	聯絡人
服務要求	CustomObject1Id	CustomObject1
服務要求	CustomObject2Id	CustomObject2
服務要求	CustomObject3Id	CustomObject3
服務要求	DealerId	經銷商
服務要求	ProductId	產品
服務要求	OwnerId	使用者

記錄類型	外部索引鍵	參考記錄類型
服務要求	VehicleId	車輛
解決方案	CustomObject1Id	CustomObject1
解決方案	CustomObject2Id	CustomObject2
解決方案	CustomObject3Id	CustomObject3
解決方案	ProductId	產品
特價要求	BookId	工作簿
車輛	AccountId	客戶
車輛	BookId	工作簿
車輛	PrimaryContactId	聯絡人
車輛	CustomObject1Id	CustomObject1
車輛	CustomObject2Id	CustomObject2
車輛	CustomObject3Id	CustomObject3
車輛	ProductId	產品
車輛	SellingDealerId	經銷商
車輛	ServicingDealerId	經銷商
車輛	OwnerId	使用者

此外，以下是所有記錄類型共同的外部索引鍵欄位，同時他們也參考相應的使用者記錄類型：

- CreatedById
- ModifiedById

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

JulianDay

Expression Builder 中的 JulianDay 函數會傳回從國際標準時間西元前 4713 年 1 月 1 日中午算起的天數。

語法

JulianDay(date)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
日期	傳回日期資料類型的欄位名稱。 若要傳回今天的日期值，請使用下列語法： JulianDay(Today())

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "Expression Builder 函數" 頁數 526)

JulianMonth

Expression Builder 中的 JulianMonth 函數會傳回整數，其值等於：

$$JulianYear * 12 + current_month$$

其中 *JulianYear* 是由 [JulianYear](#) (頁數 551) 函數傳回的年份，*current_month* 是 1-12 的整數，1 月即為 1。

語法

JulianMonth(date)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
日期	傳回日期資料類型的欄位名稱。 若要傳回今天的日期值，請使用下列語法： <code>JulianMonth(Today())</code>

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

JulianQtr

Expression Builder 中的 JulianQtr 函數會傳回整數，其值等於：

$$JulianYear * 4 + current_quarter$$

其中 *JulianYear* 是由 [JulianYear](#) (頁數 551) 函數傳回的年份，而 *current_quarter* 是：

$$(current_month - 1) / 3 + 1$$

捨入為下一個整數。

語法

JulianQtr(date)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
日期	傳回日期資料類型的欄位名稱。 若要傳回今天的日期值，請使用下列語法： <code>JulianQtr(Today())</code>

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

JulianWeek

Expression Builder 中的 JulianWeek 函數會傳回整數，其值等於：

$$\text{JulianDay} / 7$$

捨入為下一個整數，其中 JulianDay 是由 [JulianDay](#) (頁數 548) 函數傳回的天數。

語法

JulianWeek(date)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
日期	<p>傳回日期資料類型的欄位名稱。</p> <p>若要傳回今天的日期值，請使用下列語法：</p> <p>JulianWeek(Today())</p>

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

JulianYear

Expression Builder 中的 JulianYear 函數會傳回整數，其值等於：

current_year + 4713

語法

JulianYear(date)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
日期	傳回日期資料類型的欄位名稱。 若要傳回今天的日期值，請使用下列語法： JulianYear(Today())

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

Left

Expression Builder 中的 **Left** 函數會傳回從字串左邊算起指定數目的字元。

語法

Left(string, length)

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
字串	傳回其最左邊字元的字串。如果字串包含 Null ，就會傳回 Null 。
長度	代表所要傳回字元數的整數，如果此引數為 0 (零)，就傳回空白字串；如果此引數大於或等於字串中的字元數，就會傳回整個字串。

範例

如果目前使用者的電子郵件地址是 `john.doe@oracle.com`，下列範例會傳回值 `john`：

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

Len

Expression Builder 中的 `Len` 函數會傳回指定字串中的字元數。

語法

`Len(string)`

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
字串	要計算字元的欄位名稱或字串運算式。如果字串是空白，就會傳回 0 (零)；如果字串包含 Null ，就會傳回 Null 。

範例

下列範例會傳回值 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

如果欄位包含有效的時間印記，下列範例會傳回值 19:

```
Len([<CreateDate>])
```

下列範例會傳回值 19:

```
Len(Timestamp()) returns 19
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

LN

Expression Builder 中的 LN 函數會傳回已傳入引數中數字的自然對數。

語法

LN(number)

結果類型

數字

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
數字	要傳回自然對數的數字。

範例

請看下列範例：

```
LN(10)
```

此範例會傳回值 2.30。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

Locale

Expression Builder 中的 `Locale` 函數會傳回登入使用者的地區設定代碼 (例如，ENU)。

語法

`Locale()`

結果類型

字串

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

LocaleListSeparator

Expression Builder 中的 `LocaleListSeparator` 函數會傳回目前地區設定的清單分隔字元，例如，逗號 (,)。

語法

`LocaleListSeparator()`

結果類型

字串

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- 關於 [Expression Builder](#) (頁數 514)
- 使用 [Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

LookupName

Expression Builder 中的 LookupName 函數會找出「值清單」表格中的列，其中下列所有項目都是 true:

- TYPE 欄位與 type 引數相符。
- CODE 欄位與 lang_ind_code 引數相符。
- LANG_ID 欄位與目前有效語言的語言代碼相符。

這個函數會傳回所指定「值清單」中顯示值的未翻譯值 (與語言無關的代碼)。

提示：指定 LookupName 函數的參數時，請按一下「顯示可接受的值」以顯示您在「欄位」清單中所選取欄位的可接受值 (如果欄位是選擇清單欄位，「顯示可接受的值」會顯示為該選擇清單所設定的全部選項；如果欄位不是選擇清單欄位，則「顯示可接受的值」會開啟視窗，其中說明欄位中可保存之各種不同資料的可接受值)。

語法

LookupName(type, lang_ind_code)

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
type	要搜尋的資料列類型。
lang_ind_code	顯示值。

範例

如果 CALIFORNIA 是顯示值，而 CALIF 是與語言無關的代碼，則下列兩個範例都會傳回值 CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')  
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```


相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "Expression Builder 函數" 頁數 526)

LookupValue

Expression Builder 中的 LookupValue 函數會傳回指定的選擇清單值，此值會翻譯成目前有效的語言。

選擇清單值是儲存於「值清單」表中。LookupValue 函數會傳回下列項目全部為 true 之資料列的 VAL 欄中的值：

- TYPE 資料欄與 type 引數相符。
- CODE 資料欄與 lang_ind_code 引數相符。
- LANG_ID 資料欄與目前有效語言的語言代碼相符。

LookupValue 函數可以讓 Oracle CRM On Demand 評估包含跨地區設定而一致的選擇清單值之運算式。例如，英文值 *White* 的評估方式與法文值 *Blanc* 相同。

提示：為 LookupValue 函數指定參數時，請按一下「顯示可接受的值」，以便顯示您在「欄位」清單中所選取欄位的可接受值（如果欄位是選擇清單欄位，則「顯示可接受的值」會顯示為該選擇清單設定的所有選項；如果欄位不是選擇清單欄位，則「顯示可接受的值」會開啟描述該欄位可以保存的不同資料可接受的值）。

附註：商機記錄中的「銷售階段」欄位不是真正的選擇清單欄位。LookupValue 函數在此欄位中無法運作。

語法

LookupValue (type, lang_ind_code)

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
type	要搜尋的資料列類型。
lang_ind_code	值清單中未翻譯的值。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

Mid

Expression Builder 中的 Mid 函數會從字串傳回指定的字元數。

提示：若要判斷字串中的字元數，請使用 [Len](#) (頁數 553) 函數。

語法

Mid(string, start, length)

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
string	傳回字元的欄位名稱或字串運算式。如果字串包含 Null，就會傳回空白字串。
start	欄位名稱或運算式，指出長度計數開始的字串中字元位置。如果 start 引數的值大於字串中的字元數，Mid 函數會傳回空白字串。
length	選擇性。指定要傳回字元數的欄位名稱或運算式。如果不使用這個引數，或指定的長度大於可傳回的字元數，就會傳回從開始位置到字串結尾的所有字元數。

範例

下列範例會傳回七個字元 (Builder)，從字串中的第十二個字元開始：

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

下列範例會傳回七個字元，從包含文字的文字欄位之第十二個字元開始： *Expression Builder is easy!!*

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

或

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

下列範例會從電子郵件地址擷取網域名稱：

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1,  
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

OrganizationName

Expression Builder 中的 OrganizationName 函數會傳回登入使用者的組織名稱。

語法

OrganizationName()

結果類型

字串

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

PRE

當欄位值已經修改過，而在資料庫中更新該值之前，Expression Builder 中的 PRE 函數會傳回指定欄位的先前值。

注意：強烈建議您不要將包含「等待」動作的工作流程規則與 PRE 函數一起使用，因為「等待」動作會影響 PRE 函數。「等待」動作之後的任何動作在指定等待期間終止前都不會執行。剩餘動作會在不同的批次作業（不同於原始觸發規則的作業）中執行，且在觸發工作流程規則之動作之前的記錄其欄位值不會被保留。因此，欄位之前的值與目前的值一律會被視為相同。

語法

PRE('<fieldname>')

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
fieldname	已經修改的欄位名稱。

使用 PRE 函數時適用下列考量：

- 在條件運算式中（例如工作流程條件與驗證陳述式），您使用 PRE 函數來擷取先前的欄位值時，請記住欄位的初始值可以空白（亦即為 Null 值）。如果初始值為 Null，任何與非 Null 值的比較都會導致無法預期的行為發生。為了確保在這種情況下正確評估條件運算式，請將 PRE 函數與 IfNull 函數一起使用，如此範例中所示：

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

在此範例中，文字字串 *無效* 是用來取代 Null 值，但您可以使用任何想要的字串，前提是該字串不是被檢查之欄位中的值。

- 如果 PRE 函數用於在「等待」動作後叫用的工作流程規則或動作中，則該函數不會傳回先前的欄位值。不過，您擁有的業務處理可能需進行此比較。在這種情況下，您可以使用具有「儲存修改的記錄前」觸發事件的工作流程規則，將先前的欄位值儲存在記錄類型上任何未使用的欄位中。接著即可在具有「等待」動作的工作流程規則中，使用任何比較所需的已儲存欄位值。

當您建立工作流程規則，以在記錄類型上未使用欄位中儲存先前的欄位值，請記住先前的原始欄位值可以空白（亦即為 Null 值）。因此，您必須使用如下的運算式來儲存預設值（若遇到 Null 值的話）：

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid")
```

在此範例中，文字字串 *無效* 是用來取代 Null 值的預設值，但您可以使用任何想要的字串，前提是該字串不是原始欄位中的值。

建立傳送電子郵件給客戶記錄前一位負責人之工作流程規則的範例

下列為如何建立工作流程規則的範例，該規則會於記錄負責人變更時傳送電子郵件給客戶記錄前一位負責人。

建立傳送電子郵件給客戶記錄前一位負責人的工作流程規則

- 為「客戶」記錄類型建立具有「儲存修改的記錄時」觸發事件的工作流程規則。
- 儲存工作流程規則。
- 在工作流程規則上建立「新增電子郵件」動作。

4 在 workflow 動作上，執行下列作業：

a 在「收件人」欄位中，選取「特定電子郵件地址」。

b 在「收件人」欄位運算式文字方塊中，新增下列運算式：

```
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EmailAddr>')
```

c 在電子郵件主旨與本文中新增必要文字。

d 儲存 workflow 動作。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

■ [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)

■ [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)

■ [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

Right

Expression Builder 中的 Right 函數會傳回從字串右邊算起指定數目的字元。

語法

Right(string, length)

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
字串	傳回其最右邊字元的字串。如果字串包含 Null，就會傳回 Null。
長度	代表所要傳回字元數的整數，如果此引數為 0 (零)，就傳回空白字串；如果此引數大於或等於字串中的字元數，就會傳回整個字串。

範例

如果目前使用者的電子郵件地址是 john.doe@oracle.com，下列範例會傳回值 oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'),  
Len(UserValue('<EmailAddr>'))-InStr(UserValue('<EmailAddr>'),'@'))
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

RowIdToRowNum

Expression Builder 中的 RowIdToRowNum 函數會將英數字元列 ID 轉換成數值格式。

附註：列 ID 是由 Oracle CRM On Demand 使用專屬演算法產生的，而且具有跨 Oracle CRM On Demand 資料庫的全部參考完整性。這種演算法使用 Base-36 編碼，這種定位數系的基數是 36。使用 36 做為基數可以用 0-9 的數字和 A-Z 的字母代表位數，這是以 ASCII 字元為基礎，最佳化而區分大小寫的英數字母數系。

語法

RowIdToRowNum('row_id')

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
row_id	傳回英數字元列 ID 的字串常值、欄位名稱或運算式。

範例

請看下列範例：

RowIdToRowNum('12-6RX8L').

此範例會傳回值 38-8021253。

請看下列範例：

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

此範例會傳回值 38-57119344。

如果 <AccountID> 欄位包含 '12-Y09KG'，請看下列範例：

RowIdToRowNum('<AccountID>')

此範例會傳回值 38-57119344。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

RowNum

Expression Builder 中的 RowNum 函數會傳回有效記錄集之中記錄的位置。

語法

RowNum()

結果類型

整數

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

Timestamp

Expression Builder 中的 Timestamp 函數會將伺服器的日期和時間轉換成目前使用者的時區設定，例如，如果目前使用者的時區設定是設定為東部日光節約時間 (EDT) -0400 UTC，Timestamp 函數會將伺服器時間轉換為 EDT，Timestamp 函數會執行 UTC (國際標準時間) 轉換。

附註：Timestamp() 函數不支援算數運算 (例如，加法或減法)。

語法

Timestamp()

結果類型

日期時間

範例

下列範例會傳回目前的日期和時間，格式為：月/日/年 24 小時:分鐘:秒鐘：

```
Timestamp()
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

ToChar

Expression Builder 中的 ToChar 函數會將指定的日期或數值運算式轉換成已格式化的字串。

語法

ToChar(expression, format)

注意：請勿在 ToChar 函數的例項中同時使用日期格式和數字格式。這樣做可能會導致無效的結果。

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
運算式	傳回日期、日期和時間或數值的運算式或欄位。
格式	代表日期或數字格式的字串。

下表說明函數的日期格式。

格式代碼	說明
DD	以兩位數代表每個月中的日期 (01-31)。
DDDD dddd	日期的名稱。
MM	以兩位數代表的月份 (01-12, 其中 01 是一月)。您必須使用大寫字母 MM , 因為小寫字母 mm 指示分鐘數。
MMMM mmmm	月份的名稱。請注意, 如果您使用小寫字母, 則必須使用 mmmm (即四個連續的小寫字母 m), 因為 mm (即兩個連續的小寫字母 m) 指示分鐘數。
Y	年份的最後一位數。
YY	年份的最後兩位數。
YYYY	四位數的年份。
hh12	以 12 小時格式表示一天的小時。
hh24	以 24 小時格式表示一天的小時。
hh	一天中的點鐘數。您可以指定 AM 或 PM 來進行對應的調整, 例如: hh:mm:ss PM 如果您未指定 AM 或 PM , 預設為使用 24 小時格式。
mm	分鐘數。請注意, mm (即兩個連續的小寫字母 m) 永遠指示分鐘數, 不可以用來指定兩位數的日期或月份數。
ss	秒數。

下表說明函數的數字格式。

格式代碼	範例	說明
#	####	傳回指定位數的值, 如果值為負數, 則前面會加上減號。
0	####.00	傳回前置字元零。傳回行尾字元零。
\$	\$####.00	傳回有前置幣別符號的值。
,	#,###	傳回指定位置的逗號, 逗號不能出現在小數點的右側。此格式模型絕對不可以逗號開頭。
.	###.##	傳回指定位置的小數點, 格式參數中只允許一個小數點。如果小數點之後指定的位數小於小數點之後的可用位數, 小數會進行捨

格式代碼	範例	說明
		入。

使用數字格式的範例

下列範例會傳回值 10:

```
ToChar (10, '###.##')
```

下列範例會傳回值 10:

```
ToChar (10, '##.00')
```

下列範例會傳回值 10.24:

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

下列範例會傳回值 -10.24

```
ToChar (-10.2388, '###.##')
```

使用日期格式的範例

下列範例會將 Timestamp() 函數所傳回的值轉換成 DD/MM/YYYY 格式:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

例如, 如果 Timestamp() 函數傳回值 02/29/2008 10:58:37, 上一個運算式會評估為 29/02/2008。

以下範例如何使用各種格式來顯示午夜:

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) 傳回 2009/05/22 12:00:00 AM
```

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) 傳回 2009/05/22 00:00:00
```

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) 傳回 2009/05/22 00:00:00
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊, 請參閱下列主題:

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "Expression Builder 函數" 頁數 526)

Today

Expression Builder 中的 Today 函數會根據目前使用者的時區設定傳回今天的日期, 例如, 如果目前使用者的時區設定是設定為東部日光節約時間 (EDT) -0400 UTC, Today() 函數會將伺服器日轉換為 EDT, Today() 函數會執行 UTC (國際標準時間) 轉換。

語法

Today()

結果類型

日期

範例

如果目前日期是 11/27/2007，請看下列範例：

Today() - 30

此範例會傳回值 10/28/2007。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

UserValue

Expression Builder 中的 UserValue 函數會為目前的使用者傳回指定的屬性值。

「使用者詳細資訊」檢視上的欄位是已選取使用者的屬性。

語法

UserValue('<attribute>')

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
屬性	對應至目前使用者屬性之顯示名稱且與語言無關的名稱或自訂整合標記。

範例

範例 1：商務程序需要服務要求上的「聯絡來源」自訂文字欄位，在建立記錄時依預設顯示建立記錄之使用者（目前使用者）的國家。

若要實作業務規則，請在服務要求的「欄位設定」頁面中，將「聯絡來源」欄位的預設值設定為 `UserValue('<PersonalCountry>')`，然後選取「公佈預設值」核取方塊。

如需有關建立及編輯欄位的資訊，請參閱 [建立及編輯欄位](#)（請參閱 "[建立和編輯欄位](#)" 頁數 66）。

範例 2：如果商機的負責人不是管理員，商務程序要求觸發特定工作流程規則。

若要實作業務規則，請在工作流程規則上設定下列條件：

`UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'`

屬性

下表列出可以在 `UserValue` 函數做為引數使用的屬性，及這些屬性的對應顯示名稱。

屬性	顯示名稱	範例值
Alias	別名	管理
AuthenticationType	認證類型	使用者 ID/僅密碼
BusinessUnit	業務單位	業務單位
BusinessUnitLevel1	業務單位層級 1	業務單位層級 1
BusinessUnitLevel2	業務單位層級 2	業務單位層級 2
BusinessUnitLevel3	業務單位層級 3	業務單位層級 3
BusinessUnitLevel4	業務單位層級 4	業務單位層級 4
CellPhone	行動電話號碼	+1 555 2368978
CreatedBy	建立者	Oracle CRM On Demand CSR 管理
CreatedById	無法使用	1E1263-IZBZ
CreatedDate	建立日期	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	幣別	USD
Department	部門	部門
Division	事業群	事業群
EMailAddr	電子郵件	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	員工編號	12345
EnableTeamContactsSync	啟用同步處理團隊聯絡人	Y

屬性	顯示名稱	範例值
ExternalIdentifierForSingleSignOn	單一登入外部識別碼	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	外部唯一 ID	EXTUID123
FirstName	名字	John
FundApprovalLimit	資金核准限額	50000
IntegrationId	整合 ID	INTUID123
JobTitle	JobTitle	產品經理
Language	語言	美語
LastLoggedIn	前次登入時間	10/31/2007 19:39:01
LastName	姓氏	Doe
LeadLimit	潛在客戶限制	2345679
Locale	地區設定	英文 - 加拿大
ManagerFullName	直屬主管	John Smith
ManagerId	無法使用	1E4763-IZAU
Market	市場	市場
MiddleName	中間名	中間
MiscellaneousNumber1	雜項數字 1	2312
MiscellaneousNumber2	雜項數字 2	2312
MiscellaneousText1	雜項文字 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	雜項文字 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	修改者	John Doe
ModifiedById	無法使用	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	修改日期	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	先生/女士	先生
NeverCall	不希望接聽來電	Y
NeverEmail	不希望收到電子郵件	Y
NeverMail	不希望收到信函	Y
PasswordState	密碼狀態	有效

屬性	顯示名稱	範例值
PersonalCity	城市	多倫多
PersonalCountry	國家	加拿大
PersonalPostalCode	郵遞區號	M4C2C3
PersonalProvince	省	安大略
PersonalState	州/省	CA
PersonalStreetAddress	Street	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	地址 2	房號 17
PersonalStreetAddress3	地址 3	Scarborough
PhoneNumber	辦公室電話號碼	+1 555 2365555
PrimaryGroup	主要群組	使用者群組 A
Region	地區	我的地區
Role	角色	現場銷售業務代表
RoleId	角色 ID	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	次要電子郵件	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	登入時顯示歡迎頁面	N
Status	狀態	有效
SubMarket	次級市場	我的次級市場
SubRegion	子地區	我的子地區
TempPasswordFlag	當我按一下「儲存」時，即以電子郵件寄送臨時密碼	Y
TimeZoneName	時區	(GMT-05:00) 東部 (美國及加拿大) 標準時間
UserId	資料列 ID	1E1263-IZAU
UserLoginId	資料列 ID	1E1263-IZAU
UserSignInId	使用者登入 ID	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	公司傳真號碼	+1 555 2365556

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

UtcConvert

Expression Builder 中的 UtcConvert 函數會將指定的日期和時間從目前的使用者時區設定進行轉換，然後傳回指定時區中的日期和時間。

語法

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

結果類型

時間

引數

下表說明函數的引數。

引數	說明
utc_date_time	根據目前使用者之時區設定的日期和時間，格式為： MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
time_zone	時區的名稱

範例

如果目前使用者的時區設定是「(GMT-05:00) 東部時間 (美國和加拿大)」，請看下列範例：

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')
```

此範例會傳回下列值：

12/14/2007 12:07:05

如果目前使用者的時區設定是「(GMT+05:30) (GMT+05:30) 加爾各答，辰內，孟買，新德里」，請看下列範例：

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')
```

此範例會傳回下列值：

12/14/2007 04:37:05

以下範例顯示如何取得「西歐時間」的對應 UTC 時間：

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "w. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "W. Europe Standard Time")
```

以下範例顯示如何取得「南非時間」的對應 UTC 時間：

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "South Africa Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "South Africa Standard Time")
```

如果時區名稱含有特殊字元如單引號 (') 或 逗點 (,)，您必須使用雙引號括住時區的名稱或特殊字元。例如：

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofa")%%
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

Expression Builder 範例

在 Expression Builder 中，您可以使用下表中的範例運算式。

Expression Builder 範例運算式	
更新機會邊際利潤欄位	
說明	更新機會邊際利潤欄位
語法	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>]
驗證小型交易	
說明	欄位驗證。「小型經銷商」不能有大於 1,000,000 的收益
語法	<= IIf (FieldValue('<OpportunityCategory>') = 'Small Deal', 1000000, [<Revenue>])
將新建立的服務要求指派給建立者	
說明	只要建立「服務要求」，就設定 UserId 為「服務要求」欄位「負責人 ID」的預設值。
語法	[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')

檢查是否已變更指定的欄位值

說明	檢查欄位值中的變更
語法	<code>(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])</code>

根據結案日期觸發工作流程

說明	如果結案日期已修改超過一個月，則執行工作流程。
語法	<code>([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30</code>

如果機會達到特定階段而沒有聯絡人，則觸發工作流程

說明	如果機會達到「結案/得標」銷售階段而沒有聯絡人，則執行工作流程。
語法	<code>FieldValue('<SalesStage>') = "Closed/won" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "No Match Row Id"</code>

選取核取方塊時觸發工作流程

說明	如果已選取自訂「準備好檢閱」核取方塊欄位，則執行工作流程。
語法	<code>FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y')</code>

檢查目前使用者是否為記錄負責人

說明	檢查記錄負責人是否為目前使用者。在此情況下，會使用 IfNull 功能，因為「負責人」欄位可能為 Null。
語法	<code>IfNull([<OwnerId>], "Invalid") = UserValue('<UserId>')</code>

變更「客戶」類型時觸發電子郵件

說明	「客戶」類型從「準客戶」變成「客戶」時觸發電子郵件
語法	<code>PRE('<AccountType>') = "Prospect" AND FieldValue('<AccountType>') = "Customer"</code>

將特定通路排除在工作流程之外

說明	不執行線上記錄的工作流程
語法	<code>PRE('<CampaignType>') = "Advertisement" AND ExcludeChannel("Online")</code>

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder](#) (頁數 514)
- [使用 Expression Builder](#) (頁數 515)
- [Expression Builder 功能](#) (請參閱 "[Expression Builder 函數](#)" 頁數 526)

索引

E

ExcludeChannel - 532
Expression Builder - 517
Expression Builder 函數 - 529
Expression Builder 範例 - 575
Expression Builder 中的資料類型 - 523
Expression Builder 運算子 - 525

F

FieldValue - 534
FindNoneOf - 534
FindOneOf - 535

G

GetGroupId - 536
GetParentId - 537

I

IfNull - 537
If - 538
InStr - 539

J

JoinFieldValue - 540
JulianDay - 551
JulianMonth - 552
JulianQtr - 553
JulianWeek - 554
JulianYear - 554

L

Left - 555
Len - 556
LN - 557
Locale - 558
LocaleListSeparator - 558
LookupName - 559
LookupValue - 560

M

MDF 要求欄位：匯入準備 - 419
Mid - 561

O

Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式 - 475
Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式 - 480
OrganizationName - 562

P

PRE - 562

R

Right - 564
RowIdToRowNum - 565
RowNum - 566

T

Timestamp - 566
ToChar - 567
Today - 569

U

UserValue - 570
UtcConvert - 574

W

Web 服務整合 - 476

三劃

下載 Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式 - 476

下載 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式 - 481

下載 WSDL 和結構描述檔案 - 477

上傳客戶端附屬延伸 - 107

工作流程例項欄位 - 279

工作流程組態 - 240

工作流程監視器 - 275

工作簿使用者欄位：匯入準備 - 365

工作簿階層頁面 - 221

工作簿管理 - 187

工作簿欄位 - 221

工作簿欄位：匯入準備 - 367

四劃

內容管理 - 498

公司資料檔 - 15

公司管理 - 15

公司稽核 - 38

公佈全公司的提醒 - 41

分配欄位：匯入準備 - 358

五劃

生命科學管理 - 511

申請欄位：匯入準備 - 359

六劃

交易備案欄位：匯入準備 - 394

交易項目欄位：匯入準備 - 460

任務使用者欄位：匯入準備 - 460

任務聯絡人欄位：匯入準備 - 459

合作夥伴自助式管理 - 141

合作夥伴欄位：匯入準備 - 434

地址的存取權資料檔與角色設定 - 53

地址管理 - 48

地址欄位：匯入準備 - 358

在 Oracle CRM On Demand 中設定程序的程序 - 235

在我的首頁中啟用自訂報表 - 113
在頁標中顯示外部網頁 - 96
在個人擷取定義中指定記錄類型 - 490
在設定時使用管理員範本 - 13
在匯入期間連結記錄 - 342
在潛在客戶轉換期間對應其他欄位 - 290
如何決定用來使用主要記錄類型之記錄的存取權 - 151
如何決定用來顯示主要記錄類型之記錄的存取權 - 151
如何決定使用相關記錄類型記錄的存取權 - 154
如何決定顯示相關記錄類型記錄的存取權 - 153
存取等級計算的範例 - 165
存取權資料檔的相關主題 - 177
存取權資料檔管理 - 146
存貨期間欄位：匯入準備 - 414
存貨稽核報表欄位：匯入準備 - 413
自訂公司的產業清單 - 306
自訂物件欄位：匯入準備 - 389
自訂相關項目配置 - 78
自訂稽核追蹤 - 91
自訂靜態頁面配置 - 79

七劃

刪除工作流程規則與動作 - 274
刪除工作流程監視器中的例項 - 278
批次刪除佇列頁面 - 494
批次指派工作簿佇列頁面 - 494
投保人欄位：匯入準備 - 442
投資組合欄位：匯入準備 - 443
更新預測定義 - 298
角色管理 - 178
車輛聯絡人欄位：匯入準備 - 463
車輛欄位：匯入準備 - 464

八劃

使用 Expression Builder - 518
使用「角色清單」頁面 - 180
使用工作簿管理銷售地區的案例 - 203
使用工作簿管理銷售地區的範例 - 203
使用主要稽核追蹤來檢閱稽核追蹤變更 - 39
使用存取權資料檔清單頁面 - 155
使用者管理 - 124
使用者管理與存取控制 - 122
使用者欄位 - 127
使用者欄位：匯入準備 - 461
使用索引自訂欄位 - 74
使用程序鎖定記錄的範例 - 232
使用編輯關係設定未共用地址的地址類型 - 52
取消工作流程儲存作業 - 253

宗旨欄位：匯入準備 - 426
定義公司的密碼控制 - 25
定義自訂會計行事曆 - 33
定義層疊選擇清單 - 84
服務分配管理 - 43
服務要求欄位：匯入準備 - 453
附註欄位：匯入準備 - 425

九劃

保單欄位：匯入準備 - 440
保險財產欄位：匯入準備 - 412
保險項目欄位：匯入準備 - 388
宣傳活動收件者欄位：匯入準備 - 371
宣傳活動欄位：匯入準備 - 369
客戶工作簿欄位：匯入準備 - 349
客戶團隊欄位：匯入準備 - 355
客戶欄位：匯入準備 - 350
建立 Web 小程式 - 82
建立工作流程動作：更新值 - 266
建立工作流程動作：建立任務 - 259
建立工作流程動作：建立整合事件 - 256
建立工作流程動作：指派工作簿 - 255
建立工作流程動作：等待 - 268
建立工作流程動作：傳送電子郵件 - 263
建立工作流程規則 - 250
建立工作簿和工作簿階層 - 210
建立工作簿的存取資料檔 - 215
建立工作簿類型和工作簿使用者角色 - 209
建立全域 Web 小程式 - 104
建立自訂 Web 小程式 - 99
建立使用者的存貨期間 - 140
建立和編輯欄位 - 66
建立首頁自訂報表 - 88
建立個人擷取要求 - 493
建立記錄首頁配置 - 90
建立程序 - 235
建立評估問卷底稿 - 509
建立新佈景主題 - 110
建立與管理動作列配置 - 103
建立潛在客戶轉換配置 - 291
建立整合事件佇列 - 496
持續時間 - 531
指定主要記錄類型的存取等級 - 176
指定相關記錄類型的存取等級 - 177
指定動態頁面配置 - 94
指派記錄至工作簿 - 219
為公司自訂我的首頁 - 109
約會、任務和電訪欄位：匯入準備 - 362
約會使用者欄位：匯入準備 - 361

約會聯絡人欄位：匯入準備 - 361
計劃客戶欄位：匯入準備 - 439
計劃商機欄位：匯入準備 - 440
計劃聯絡人欄位：匯入準備 - 439
訂單項目欄位：匯入準備 - 433
訂單欄位：匯入準備 - 432
重設使用者的密碼 - 136
重設使用者的密碼 (合作夥伴) - 145
重設所有密碼 - 30
重新命名記錄類型 - 114
重新命名欄位 - 73
重新命名欄位標題 - 81
限制使用 IP 位址 - 31
限制特定通路或角色的工作流程規則 - 254
限制程序 - 237

十劃

個人擷取定義 XML 檔案範例 - 484
特價要求欄位：匯入準備 - 458
特價產品欄位：匯入準備 - 457
記錄所有權模式與自動產生的任務 - 197
記錄類型應用程式自訂頁面 - 55
訊息回應欄位：匯入準備 - 421
財務交易欄位：匯入準備 - 411
財務帳戶持有人欄位：匯入準備 - 406
財務帳戶持有欄位：匯入準備 - 407
財務帳戶欄位：匯入準備 - 404
財務產品欄位：匯入準備 - 409
財務規劃欄位：匯入準備 - 408

十一劃

停用工作流程規則與動作 - 272
停用使用者 - 141
停用使用者 (合作夥伴) - 146
商務計劃欄位：匯入準備 - 368
商務程序管理 - 229
商機產品收益欄位：匯入準備 - 430
商機聯絡人角色欄位：匯入準備 - 427
商機欄位：匯入準備 - 428
將未共用地址轉換為共用地址 - 48
將使用者與工作簿建立關聯 - 212
將設定還原為預設值 - 76
將轉換狀態新增至程序 - 236
授權聯絡人收到樣品 - 515
啟用公司的工作簿 - 215
啟用使用者和使用者角色的工作簿 - 216
啟用相關記錄類型的存取控制 - 238
啟用語言 - 31
理賠欄位：匯入準備 - 373
產品分類欄位：匯入準備 - 447

產品欄位：匯入準備 - 448
設定 PRM 的價目表 - 502
設定 RSS 摘要 Web 小程序的範例 - 105
設定 Web 連結 - 70
設定工作簿的程序 - 204
設定公司產品 - 500
設定公司資料檔及通用預設值 - 16
設定可發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數上限 - 514
設定合作夥伴管理員的程序 (管理員) - 142
設定存取權資料檔的程序 - 175
設定自訂欄位整合標籤 - 70
設定角色的準則 - 179
設定使用者 - 125
設定使用者 (合作夥伴) - 143
設定使用者依據記錄類型的預設工作簿 - 135
設定使用者的銷售配額 - 134
設定服務分配的提醒 - 46
設定建立活動後續任務之工作流程規則的範例 - 262
設定指派規則 - 284
設定記錄所有權模式 - 209
設定產品分類 - 499
設定評估問卷底稿 - 505
設定群組 - 225
設定預測定義 - 293
設定潛在客戶轉換程序 - 290
設定銷售地區 - 227
設定銷售流程、分類及指導 - 299
設定轉換狀態的欄位設定 - 238

十二劃

提醒管理 - 41
提醒欄位 - 42
測驗註冊欄位：匯入準備 - 403
測驗欄位：匯入準備 - 401
程序管理 - 230
程序管理功能 - 233

十三劃

傳訊計劃項目關係欄位：匯入準備 - 424
傳訊計劃項目欄位：匯入準備 - 423
傳訊計劃欄位：匯入準備 - 422
匯入助理 - 467
匯入您的資料 - 467
匯入結果電子郵件和記錄檔的範例 - 472
匯入資料的欄位類型準則 - 343
匯入與匯出工具 - 307
匯出助理 - 473
匯出您的資料 - 473
損害欄位：匯入準備 - 393

新增工作簿至記錄詳細資料頁面配置 - 218

新增存取權資料檔 - 175

新增角色 - 183

新增記錄類型 - 116

會計行事曆管理 - 32

經紀人資料檔欄位：匯入準備 - 367

經銷商欄位：匯入準備 - 397

群組管理 - 223

解決方案欄位：匯入準備 - 456

資料規則與指派 - 280

資料匯入的準備工作 - 348

資料管理工具 - 306

資料檢查準則 - 342

資產欄位：匯入準備 - 364

十四劃

幣別定義 - 35

管理 Oracle CRM On Demand - 7

管理 Oracle CRM On Demand 的程序 - 11

管理「已啟用複製」設定 - 69

管理公司的附件 - 505

管理委派使用者 (管理員) - 138

管理個人擷取定義 - 481, 492

管理您合作夥伴組織中的使用者 (合作夥伴) - 143

管理清單存取和清單順序 - 87

管理智慧型電訪範本 - 512

管理搜尋配置 - 85

管理幣別 - 35

管理整合事件設定 - 497

認證要求欄位：匯入準備 - 372

認證欄位：匯入準備 - 371

十五劃

價目表行項目欄位：匯入準備 - 447

價目表欄位：匯入準備 - 446

樣本交易欄位：匯入準備 - 452

樣本存貨欄位：匯入準備 - 450

樣本免責聲明欄位：匯入準備 - 450

樣本批號欄位：匯入準備 - 451

潛在客戶拒絕代碼 - 292

潛在客戶轉換管理 - 289

潛在客戶欄位：匯入準備 - 415

確認管理員角色的工作簿設定 - 205

範例 1：使用檢視存取等級 - 166

範例 2：使用「繼承主要」存取等級 - 170

範例 3：透過工作簿設定資料安全性 - 172

課程登記欄位：匯入準備 - 386

課程欄位：匯入準備 - 386

銷售地區管理 - 227

十七劃

應用程式自訂 - 54

檢視工作流程例項 - 276

檢視個人擷取要求 - 493

檢視您公司的服務分配用途 - 44

檢視歷史服務分配用量 - 45

檢視檔案與記錄使用狀況資訊 - 46

檢閱 Web 服務使用狀況 - 478

檢閱公司的資源使用情形 - 39

檢閱使用者的安全性相關活動 - 137

檢閱使用者的登入活動 - 137

檢閱所有使用者的登入活動 - 38

檢閱匯入結果 - 471

檢閱匯出結果 - 474

檢閱稽核追蹤組態變更 - 40

聯絡人工作簿欄位：匯入準備 - 376

聯絡人州駕照欄位：匯入準備 - 384

聯絡人欄位：匯入準備 - 377

聯絡團隊欄位：匯入準備 - 385

十八劃

醫療教育活動受邀者欄位：匯入準備 - 421

鎖定活動記錄的案例 - 231

十九劃

簽名欄位：匯入準備 - 455

關於 Expression Builder - 517

關於 Oracle CRM On Demand 中的用途追蹤 - 14

關於 Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式 - 476

關於 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式 - 480

關於工作流程動作 - 247

關於工作流程規則 - 240

關於工作簿 Web 服務支援 - 193

關於主要記錄類型的存取等級 - 156

關於以時間為基準的工作流程規則 - 248

關於以時間為基準的工作簿指派 - 200

關於自訂 Web 小程式 - 98

關於自訂物件的多對多關係 - 121

關於自訂欄位 - 63

關於角色中的存取權資料檔 - 148

關於角色中的記錄類型存取權 - 181

關於角色中的權限 - 182

關於使用 Web 連結建立新的整合案例 - 72

關於使用者委派 - 138

關於使用者頁面配置 - 133

關於使用者記錄上的直屬主管與直屬主管 (別名) 欄位 - 134

關於服務分配 - 43

關於附件組態 - 118
關於指派規則 - 281
關於相關記錄類型的存取等級 - 157
關於個人擷取定義 - 481
關於記錄中已修改欄位的資訊 - 93
關於記錄所有權模式 - 194
關於記錄所有權模式的欄位設定與頁面配置 - 62
關於記錄重複與外部 ID - 326
關於國家與地址對應 - 310
關於設計工作簿結構 - 190
關於透過團隊繼承的存取權傳播 - 150
關於登入和密碼原則 - 24
關於程序管理中的主要欄位 - 231
關於程序管理中的轉換狀態與轉換欄位 - 231
關於評估問卷底稿 - 506
關於匯入工作簿與工作簿指派 - 200
關於會計行事曆 - 32
關於跨網站要求偽造保護 - 30
關於運算式 - 520
關於團隊、群組與工作簿中的存取權資料檔 - 149
關於疑難排解工作簿的資訊 - 223
關於整合事件 - 495
關於欄位、選擇清單和分析指標 - 118
關於欄位管理 - 57
關係人欄位：匯入準備 - 414
關閉共用地址前先更新使用者存取與管理地址的權限 - 51
關閉共用地址時的考量 - 51
二十二劃
鑑定要求欄位：匯入準備 - 357
鑑定欄位：匯入準備 - 356
二十三劃
變更工作流程規則的順序 - 271
變更工作流程規則動作的順序 - 270
變更使用者的使用者 ID - 135
變更使用者的使用者 ID (合作夥伴) - 145
變更記錄類型的圖示 - 115
變更選擇清單值 - 76
驗證授權狀態及有效的使用者 - 24